

## NEW PUBLIC SERVICE PADA DESA WISATA CAFE SAWAH DI DESA PUJON KIDUL

Nurul Vidya Utami<sup>1</sup>, Aos Kuswandi<sup>2</sup>

<sup>2</sup>Universitas Islam 45; koeswandi.all@gmail.com

Dikirimkan: 12 Agustus 2022

Direvisi: 20 September 2022

Diterbitkan: 25 Oktober 2022

Keywords :

BUMDes, Public Service, Tourist Village

### Abstract

*This study aims to determine the strategy used by Pujon Kidul Village to make Café Sawah a successful village-owned enterprise. The research method used applies qualitative methods with descriptive statistics. The results of the study show that the strategy applied by Cafe Sawah as a village-owned enterprise is to apply speed, solid, smart and smile which is done every day so that many visitors feel comfortable traveling at Café Sawah. The existence of Sapta Pesona which comes from the Tourism Awareness idea to always prioritize security, order, cleanliness, coolness, beauty, friendliness, and memories, as well as improving the performance of the apparatus by carrying out clean governance. In addition, the success of Cafe Sawah also comes from the panorama that is served by Pujon Kidul Village, which is able to spoil the eyes of visitors by turning a place that only lies with rice fields into one of the best destinations that must be visited when visiting Malang.*

### PENDAHULUAN

Pelayanan kepada masyarakat atau dikenal sebagai *public service* sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan *public service* menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung masih berjalan ditempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain (Mahsyar, 2011). Dalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan public akan berdampak pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industry dan tidak terbuknya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran (Haning, 2018). Salah satu dampak buruk akibat kurangnya pelayanan publik yang terjadi pada daerah pedesaan adalah kurangnya memanfaatkan potensi desa terutama dalam hal pariwisata dan

produk tradisional yang berdampak pada penghasilan warga sekitar desa (Muharam, 2019; Putra, 2020). Dengan demikian, tujuan otonomi daerah terkait pelayanan publik harus dijalankan.

Adapun tujuan otonomi daerah adalah yang pertama untuk meningkatkan pelayanan publik, dengan adanya otonomi daerah diharapkan terjadi peningkatan pelayanan publik yang maksimal dari instansi pemerintah di setiap daerah. Dengan pelayanan yang maksimal, diharapkan masyarakat dapat merasakan langsung manfaat otonomi daerah. Kedua, meningkatkan kesejahteraan masyarakat setelah pelayanan yang maksimal dan memadai, diharapkan kesejahteraan masyarakat menunjukkan bagaimana daerah otonom dapat menggunakan hak dan kewenangannya secara tepat, bijaksana dan sesuai dengan yang diharapkan. ketiga, meningkatkan daya saing daerah dan memperhatikan keragaman suatu daerah (Putra et al., 2020; Rochman, 2016).

Malang adalah salah satu daerah pariwisata yang ada di Jawa Timur, terkenal dengan kota yang indah, sejuk, dan asri. Begitu pun dengan tempat-tempat wisatanya yang selalu mampu memanjakan mata dan para wisatawan. Selain itu ada pula tempat destinasi wisata yang tidak boleh tertinggal untuk disambangi, biasanya selalu ada di dalam deretan list destinasi wisata di Malang, yakni Cafe Sawah. Sebuah desa wisata yang berada di bawah Kaki Gunung Kelud dengan penorama yang indah, menawan, asri, dan sejuk.

Cafe Sawah termasuk salah satu Badan Usaha Milik Desa yang dimiliki Desa Pujon Kidul, bernama BUMDes Sumber Sejahtera yang juga menjadi salah satu sumber perekonomian tertinggi di Desa Pujon. Warga masyarakat sudah mulai mendapat dampak positif dari adanya salah satu program BUMDes yang berdiri menjadi Desa Wisata Cafe Sawah ini. Mulai dari peningkatan ekonomi yang bertambah, kebutuhan desa dan masyarakat yang terpenuhi, sampai meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di Desa Pujon Kidul. Menurut Pusat Kajian Dinamika Sistem Pembangunan (2007), Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) adalah lembaga usaha desa yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintahan desa dalam upaya memperkuat perekonomian desa dan dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi desa (Darwita & Redana, 2018). Badan Usaha Milik Desa dapat dijadikan sebagai salah satu upaya meningkatkan perekonomian daerah tersebut dan masyarakat desa, serta membiayai urusan pemerintahan juga memenuhi kebutuhan masyarakat desa. Selain itu pembangunan desa juga penting untuk meningkatkan kualitas desa. Badan Usaha Milik Desa adalah suatu lembaga yang berada di level desa yang dikelola baik oleh pemerintah desa maupun masyarakat desa guna meningkatkan kualitas perekonomian desa dengan memanfaatkan potensi yang ada pada desa tersebut (Agunggunanto et al., 2016).

Desa Pujon Kidul dahulunya adalah salah satu desa yang kurang berkembang, dimana akses jalan pun kurang baik sehingga banyak kendaraan yang tidak bisa menjangkau Desa Pujon Kidul ini. Pertumbuhan ekonomi di Desa Pujon ini pun tidak terlalu baik, hanya dengan mengandalkan pedapatan dari penjualan hasil-hasil panen

seperti padi, sayur-mayur, ataupun buah-buahan karena mayoritas mata pencaharian warga Desa Pujon Kidul adalah petani, adapun sebagian menjadi peternak hewan-hewan seperti kambing, domba, dan sapi.

Kurang baiknya pertumbuhan ekonomi di Desa Pujon Kidul juga menjadi penyebab terbentuknya Cafe Sawah yang kini terkenal sebagai Desa Wisata terbaik di Kabupaten Malang. Cafe Sawah dibangun sejak tahun 2015 dicetuskan oleh Kepala Desa Pujon Kidul bernama Bapak Udi Hartoko. Menyulap Desa Pujon Kidul yang sebelumnya adalah desa terbelakang yang tidak baik dalam hal perekonomian desa, infrastruktur fisik desa, hingga manajemen administrasi yang ada di desa, kini menjadi sebuah desa wisata yang diminati banyak orang untuk berkunjung bukanlah suatu hal yang mudah. Tetapi bermodal tekad dan keberanian Bapak Udi Hartoko dapat mengubah desanya sendiri menjadi desa yang paling maju saat ini disekitar Daerah Pujon (U. Hartoko, personal communication, 2021).

Namun perjalanannya dalam membangun desa wisata ini tidak mudah, banyak sekali hambatan yang dilaluinya, seperti minimnya edukasi tentang desa wisata warga masyarakat. Kurangnya modal dana yang akan digunakan untuk membangun desa wisata, sehingga mereka harus mencari cara untuk meningkatkan perekonomian desanya. Mereka pun membuat sebuah UMKM untuk meningkatkan pendapatan desa, kurangnya akses jalan ke Desa Pujon ini. Berawal dari Kepala Desa Pujon Kidul yang membentuk Kelompok Sadar Wisata untuk membantu memberi edukasi kepada masyarakat (U. Hartoko, personal communication, 2021). Mulai dari merencanakan pembangunan desa wisata di daerahnya, dengan mengajak para anak muda serta seluruh warga masyarakat untuk memanfaatkan potensi alam yang indah dan sejuk di Desa Pujon Kidul. Membantu dalam hal memberikan pemahaman dan juga edukasi kepada warga masyarakat untuk meningkatkan perekonomian, dilihat dari kesempatan membuat desa wisata.

Dahulu mereka hanya melihat peternakan dan pertanian dari segi kecil saja, tapi sekarang pendapatan peternakan dan pertanian mereka dapat dari segi wisata. Selain itu juga, mereka mulai menggarap *homestay*. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang sudah berhasil membuka lapangan pekerjaan untuk 75 orang warga masyarakat yang kurang mampu. Selain karena ingin merubah desa menjadi lebih baik, faktor pendorong lain yang membuat Cafe Sawah menjadi salah satu BUMDes terbaik adalah karena adanya partisipasi warga desa yang mendukung sepenuhnya untuk pembangunan desa, sumber daya manusia yang semakin berkualitas dan terampil untuk meningkatkan usaha-usahanya. Semula para petani hanya dapat menjual hasil panen desa dengan harga murah di tempat yang jauh, kini para petani dapat menjual hasil panen sendiri kepada para pengunjung Cafe Sawah dan juga pada penyedia tempat kuliner disekitaran Cafe Sawah. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 213 yang berbunyi, Desa dapat mendirikan Badan Usaha Milik Desa sesuai dengan kebutuhan dan potensi (Karim, 2019).

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) yang dicanangkan oleh Desa Pujon Kidul, sudah disesuaikan dengan kebutuhan dan potensi yang dimiliki oleh Desa Pujon Kidul

tersebut. Di Desa Pujon Kidul memiliki hamparan sawah yang indah berada di Kaki Gunung Kelud sehingga memanfaatkan panorama indah tersebut untuk mendirikan Badan Usaha Milik Desa jenis  *Holding*  yang menjadikan desanya sebagai Desa Wisata. Sedangkan kebutuhan yang ada di Desa Pujon Kidul adalah untuk meningkatkan perekonomian yang sudah dijalankan dengan membuat Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang juga berada di sekitaran lingkungan Cafe Sawah.

Berdasarkan dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa, Cafe Sawah terbentuk dari Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) yang didirikan oleh Desa Pujon Kidul dengan nama BUMDes Sumber Sejahtera. Berawal dari kekurangan yang dimiliki desa, keterbelakangan dari segi ekonomi maupun administrasi desa, sehingga Desa Pujon Kidul dapat bangkit dengan mendirikan Cafe Sawah. Sekarang Cafe Sawah sendiri sudah mampu membiayai seluruh kegiatan desa dan juga memenuhi kebutuhan masyarakat desa, tak hanya di Desa Pujon Kidul tapi juga di desa se-Pujon Raya. Maka dari itu, hal ini menarik untuk dibahas, agar dapat menjadi pembelajaran mengenai strategi keberhasilan dalam mengembangkan Badan Usaha Milik Desa ataupun desa wisata.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dalam artikel yang diberi judul **“NEW PUBLIC SERVICE PADA DESA WISATA CAFE SAWAH DI DESA PUJON KIDUL”**

## **TINJAUAN TEORI**

### **Public Service (Pelayanan Publik)**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1 memaparkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Karim, 2019). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Miliki Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan (Alfiansyah, 2021).

Mengikuti defenisi tersebut pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang –undangan (Munir et al., 2020). Rauf (2016) mengatakan bahwa hakekat pelayanan publik antara lain (a) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan

publik, (b) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna, (c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Pada dasarnya pembangunan nasional suatu bangsa dilaksanakan oleh masyarakat bersama pemerintah, masyarakat adalah pelaku utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membina serta menciptakan suasana kondusif yang menunjang kegiatan rakyatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah tersebut harus saling mengisi, saling menunjang, dan saling melengkapi dalam suatu kesatuan langkah menuju tercapainya suatu tujuan pembangunan nasional suatu bangsa. Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum (Rahmadana et al., 2020). Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan.

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Dwiyanto, 2021). Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia, yaitu (1) pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi. (2) Pelayanan publik adalah ranah di mana berbagai aspek clean dan good governance dapat diartikulasikan secara mudah. (3) Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar. Menurut Razak (2022) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Sedangkan menurut Dewi & Suparno (2022) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,



dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Indriastuti, 2020). Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

### **Desa Wisata**

Menurut Aliyah et al., (2020) menyatakan bahwa Desa Wisata merupakan suatu kawasan pedesaan yang menawarkan keseluruhan suasana yang mencerminkan keaslian pedesaan baik dari kehidupan sosial ekonomi, sosial budaya, adat istiadat, keseharian, memiliki arsitektur bangunan dan struktur tata ruang desa yang khas, atau kegiatan perekonomian yang unik dan menarik serta mempunyai potensi untuk dikembangkan berbagai komponen kepariwisataan, misalnya atraksi, akomodasi, makanan-minuman, cinderamata, dan kebutuhan wisata lainnya.

Desa wisata adalah bentuk lain dari desa yang dijadikan sebuah wisata, dimana seluruh panorama desa tersaji dengan semestinya, suasananya asli seperti yang sehari-hari terjadi, bisa dilihat bagaimana kehidupan masyarakat asli desa dalam sosial ekonomi, sosial budaya, adat istiadat, dan sehari-harinya tanpa merubah sedikit pun kebiasaan masyarakat desa. Setiap desa dalam desa wisata memiliki ciri-ciri yang khas dari daerahnya masing-masing, berbeda dengan desa lainnya, juga biasanya kegiatannya dalam berekonomi berbeda dengan yang lain, sehingga dapat menarik perhatian. Potensi-potensi yang ada juga memang khusus untuk dikembangkan ke dalam pariwisata, mulai dari mengembangkan ciri khasnya seperti oleh-oleh cinderemata, hidangan tradisional khas daerah, ataupun yang lainnya (Akhirman & Nurhasanah, 2019).

Sakti (2021) menyatakan bahwa desa wisata merupakan suatu bentuk integrasi antara atraksi, akomodasi dan fasilitas pendukung yang disajikan dalam suatu struktur kehidupan masyarakat yang menyatu dengan tata cara dan tradisi yang berlaku. Desa wisata tak hanya menyediakan atraksi ataupun panorama dan juga pesona-pesona keindahan yang ada di desa tersebut, tetapi juga memberikan akomodasi-akomodasi lain terkait dalam mempermudah perjalanan para wisatawan untuk berkunjung ke desa wisata tersebut, seperti akomodasi transportasi. Selain akomodasi, ada pun fasilitas yang dijadikan hal penting untuk menunjang keberhasilan suatu desa wisata. Akomodasi dan fasilitas-fasilitas yang tersedia harus sesuai dengan adat istiadat dan juga ciri khas dari daerah tersebut tanpa mengurangi sedikitpun budaya yang ada di masyarakat desa.

Menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 87 adalah

---

Desa dapat mendirikan Badan Usaha Milik Desa yang disebut BUMDes. BUMDes dikelola dengan semangat kekeluargaan dan kegotongroyongan. BUMDes dapat menjalankan usaha di bidang ekonomi dan/atau pelayanan umum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Nurcholis, 2011).

### **BUMDes**

Menurut Agunggunanto (2016) menyatakan bahwa BUMDes merupakan pilar kegiatan ekonomi di desa yang berfungsi sebagai lembaga sosial (*social institution*) dan komersial (*commercial institution*). BUMDes sebagai lembaga sosial berpihak kepada kepentingan masyarakat melalui kontribusinya dalam penyediaan pelayanan sosial. Sedangkan sebagai lembaga komersial bertujuan mencari keuntungan melalui penawaran sumberdaya lokal (barang dan jasa) ke pasar.

Badan Usaha Milik Desa tidak hanya bergerak dalam bidang komersial yang hanya menjual barang dan jasa dan hasil untung rugi yang diperhitungkan untuk meningkatkan perekonomian desa setempat, tetapi juga memiliki rasa sosial dengan mementingkan warga masyarakat melalui pelayanan publik. Mempermudah pelayanan publik sehingga masyarakat tidak lagi berbelit harus mengurus keperluan-keperluannya, karena masyarakat sebenarnya adalah salah satu syarat dalam pembuatan BUMDes jadi partisipasinya dapat meningkatkan kualitas BUMDes dalam hal sumber daya manusia (Suleman et al., 2020).

Badan Usaha Milik Desa diadakan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat desa agar dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, karena sesuai dengan peraturannya desa memiliki otonominya sendiri yang mana desa harus mengurus urusannya sendiri dengan dibangunnya pemerintahan desa, sehingga untuk menunjang kerja pemerintahan desa dapat diolah sebaik-baiknya BUMDes yang ada di wilayah tersebut. Biasanya BUMDes yang dilakukan tidak jauh-jauh dari pemanfaatan sumber daya alam yang ada di sekitar daerah tersebut. BUMDes dapat dijadikan penggerak masyarakat dalam mencanangkan peningkatan perekonomian, dimana masyarakat ikut terlibat langsung dalam partisipasi penyelenggaraan kegiatan BUMDes (Prasetyo, 2016).

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan metode deskriptif analisis, metode deskriptif bertujuan pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang karena banyak sekali ragam penelitian yang demikian (Sugiyono, 2018). Teknik pengumpulan data diambil dari berbagai literatur referensi seperti buku, jurnal dan referensi lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini (Arikunto, 2009; Putra & Isfandayani, 2020). Metode teknik analisa data kualitatif sangat tepat digunakan oleh peneliti, dimana dalam menganalisa terhadap data yang diperoleh berdasarkan kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, informasi, data yang diperoleh peneliti. Data-data yang diambil sesuai dengan topik kajian lalu dikembangkan kembali menjadi sebuah paragraf deskripsi untuk menggambarkan

tentang permasalahan yang sedang dikaji. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Desa Pujon Kidul Kabupaten Malang, Propinsi Jawa Timur.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Strategi Prinsip *Speed, Solid, Smart, Smile (4s)* yang Diterapkan Cafe Sawah

Cafe Sawah sudah menjadi salah satu desa wisata yang paling banyak diminati oleh para wisatawan yang sedang berkunjung ke Malang, dan menjadi salah satu program BUMDes terbaik dari 113 BUMDes di Malang. Walaupun terkendala akses jalan yang jauh dari kota, tetapi para wisatawan tak menyerah untuk menyambangnya. Terlihat dari banyaknya para pengunjung yang datang. Menurut Bapak Udi Hartoko, selaku Kepala Desa Pujon Kidul berkata bahwa rata-rata di hari biasa pengunjung Cafe Sawah bisa menyentuh angka 500 orang, dan dihari libur bisa bertambah sampai 1500 ataupun 2000 orang. Pada tahun 2017 kelonjakan naik hingga sampai 200 ribu orang pengunjung yang datang ke Cafe Sawah (U. Hartoko, personal communication, 2021).

Berdasarkan data yang bersumber dari Pengelola Desa Pujon Kidul dalam Supriono (2018), mengenai jumlah kunjungan ke Desa Pujon Kidul antara tahun 2016 dan 2017 sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah Kunjungan Desa Pujon Kidul**

Tahun	Jumlah	Presentase
2016	26.133	28%
2017	214.275	178%

Berdasarkan tabel di atas mengenai perbandingan jumlah pengunjung pada tahun 2016 dan 2017, bahwa kelonjakan pengunjung naik pesat sampai lebih dari 100%, dengan total pada tahun 2016 sebanyak 26.133 orang pengunjung atau 28% yang datang ke desa wisata Cafe Sawah. Pada tahun 2017 kelonjakan drastis dari tahun sebelumnya terlihat, dengan menyentuh angka 214.275 orang pengunjung atau sekitar 178%, termasuk dari wisatawan lokal maupun mancanegara. Hal ini membuktikan bahwa Cafe Sawah mampu menarik minat para pengunjung. Terkait dengan ini, ada beberapa strategi yang digunakan oleh Bapak Udi Hartoko untuk meningkatkan Cafe Sawah menjadi salah satu destinasi terbaik. Seperti mengaplikasikan prinsip *Solid, Speed, Smart, Smile (4S)*, dan juga memegang teguh tujuh prinsip Sapta Pesona yang terdiri dari aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan.

Strategi *Solid, Speed, Smart, Smile (4S)*, ini terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan juga kenyamanan untuk para wisatawan yang berlibur ke Cafe Sawah. 4S yang dapat diartikan sebagai penyatuan pikiran, tindakan, serta hati dari para aparat pemerintah desa menjadi salah satu kunci yang harus tetap dipegang teguh, agar dapat meningkatkan kenyamanan serta ketentraman dari para aparat pemerintah desa dan juga para warga masyarakat yang ikut berpartisipasi dalam kegiatan peningkatan Cafe Sawah.



*Solid* yang berarti solidaritas. Menyatukan hati, pikiran, dan tindakan baik para warga masyarakat dengan para aparat desa, aparat desa dengan para wisatawan, maupun warga masyarakat dengan para wisatawan. Menciptakan kerja sama yang baik dari para aparat pemerintah dan juga warga masyarakat untuk sama-sama membangun Cafe Sawah menjadi lebih baik, seperti saat sedang ada masalah, aparat pemerintah harus merespon dengan cepat dan tepat agar permasalahan tidak berlarut-larut dan berkepanjangan. Menciptakan kerukunan dan tenggang rasa dalam diri masing-masing, agar tetap bekerja dengan membantu satu sama lain. Hal ini diterapkan dengan cara memberikan bantuan kepada setiap warga masyarakat, contohnya seperti memberi bantuan dana pada setiap masjid yang ada di Desa Se-Pujon Raya, memberi bantuan dana kepada warga miskin dan janda, dan memberikan fasilitas kepada anak-anak dalam hal kesehatan dan pendidikan. Membangun rasa tanggung jawab pada diri masing-masing, serta dapat mengikat satu dengan yang lainnya agar tidak ada perpecahan diantara para aparat desa maupun para warga masyarakat, biasanya hal ini dilakukan dengan melakukan perkumpulan setiap seminggu sekali dalam acara Musyawarah Perencanaan dan Pembangunan (MUSREMBANG)

*Speed* yang berarti kecepatan. Kecepatan dilihat dari arah dan aksi yang akan dilakukan. Bukan hanya dalam pembangunan saja, tapi dalam hal kecepatan merespon para aparat dan juga warga masyarakat dalam memberikan yang terbaik pada para wisatawan. Memberikan pelayanan yang terbaik dari aparat Pemerintah Desa Pujon Kidul kepada warga masyarakatnya. Salah satu contohnya adalah pembangunan akses jalan yang dilakukan dengan cepat, walaupun sempat terbatas dengan anggaran tapi dengan cepat kepala desa mencari cara lain agar anggaran dapat memenuhi pembuatan jalan, yaitu dengan bekerja sama dengan beberapa pihak seperti BNI, pihak swasta maupun BUMN.

*Smart* yang berarti pintar. Baik Pemerintah Desa Pujon Kidul maupun warga masyarakatnya harus dapat berpikir cepat dan tepat untuk mengambil keputusan, serta bertindak inovatif untuk mengembangkan segala sesuatunya agar lebih baik, seperti, dan bertindak kreatif dalam setiap melaksanakan kegiatan masing-masing. Sehingga dapat timbul hal-hal positif yang dapat dikembangkan untuk memberikan yang terbaik kepada Cafe Sawah. Pemikiran yang *smart* juga harus diikuti dengan *action*. Setelah berhasil dengan membangun Cafe Sawah, pihak pengelola BUMDes pun berpikir untuk mengembangkan Cafe Sawah menjadi destinasi wisata yang tak hanya memperlihatkan panorama alam sawah saja, tetapi juga sedang mengembangkan pembangunan wisata hutan dan wisata budaya.

*Smile* atau senyum, adalah sebuah kekuatan yang ampuh untuk menenangkan hati dan juga untuk menarik simpati orang lain, sehingga dalam interaksi yang dilakukan kepada para pengunjung, aparat desa maupun warga masyarakat diusahakan untuk selalu tersenyum, selain itu senyum juga dapat memperbaiki harga diri budaya dan adat di mata orang lain, karena sebenarnya senyum adalah ekspresi yang sangat universal yang dimiliki seluruh budaya. Cafe Sawah selalu melayani para

pelanggannya dengan senyuman. Setiap bertemu tak lupa untuk senyum dan menyapa para pengunjung. Berbincang dengan para pengunjung juga tetap menjaga tata krama dan juga senyuman agar pengunjung merasa nyaman, dan saat memberikan informasi pada para pengunjung, karyawan Cafe Sawah tak segan untuk menjelaskannya dengan senyuman. Menurut Koentjoro dan Nazlah Hidayati (2008), senyum dapat menjadi salah satu cara untuk menciptakan relasi sosial yang positif sehingga dapat membangun pengaruh sosial yang baik untuk orang-orang. Ini lah salah satu ciri khas dari budaya yang ada di Daerah Pujon Kidul.

Penggunaan perspektif *New Public Service* dalam mengatasi masalah pelayanan publik di Indonesia hal ini juga sesuai dengan dasar negara Pancasila khususnya pada Sila keempat dan kelima, yang menekankan pada musyawarah mufakat dalam hal ini adanya kesepakatan antara pemerintah selaku pemberi layanan dengan warga sebagai penerima layanan sedangkan pada aspek keadilan sosial hal ini menunjukkan bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat harus dilandaskan pada aspek keadilan dalam pengertian tidak boleh ada diskriminasi atau perbedaan yang didasarkan pada alasan-alasan ekonomi, politik, dan alasan yang tidak rasional lainnya. Salah satu intisari dari prinsip NPS tersebut adalah bagaimana administrator publik mengartikulasikan dan membagi kepentingan warga (Pasaribu & Briando, 2019). Agar kepentingan warga negara tersebut dapat terbagi rata, diperlukan media pertemuan antara pemerintah dengan warga masyarakat, sehingga semua kepentingan warga masyarakat dapat diakomodasi. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ini, beberapa kegiatan sudah dilakukan oleh pemerintah misalnya dapat dilihat pada kegiatan perencanaan partisipatif seperti musyawarah pembangunan (Musrenbang) baik pada tingkat kecamatan, kabupaten, maupun provinsi dan nasional. Meskipun demikian kegiatan tersebut tidak dapat diselenggarakan sewaktu-waktu, sehingga kepentingan masyarakat dalam bentuk kebutuhan tidak dapat ditangkap dengan cepat oleh pemerintah. Seperti kebutuhan yang terjadi secara tiba-tiba seperti kebutuhan akan kesehatan, air bersih, bisa terjadi sewaktu-waktu. Agar kebutuhan masyarakat dapat segera diantisipasi dan diatasi oleh pemerintah maka diperlukan media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Sesuai dengan perspektif *New Public Service* ada beberapa model pelayanan publik yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah pelayanan public di Indonesia diantaranya adalah sebagai berikut (Mahsyar, 2011):

- a) Model Citizen's Charter (kontrak pelayanan), model ini berasal dari ide James (2005). Dalam model ini terdapat standar pelayanan publik yang ditetapkan berdasarkan masukan warga masyarakat, dan aparat pemerintah berjanji untuk memenuhinya dan melaksanakannya. Model ini merupakan pendekatan dalam pelayanan publik yang memposisikan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Oleh sebab itu, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan. Citizen's Charter ini dapat dikatakan sebagai kontrak sosial antara warga dengan aparat birokrasi untuk menjamin mutu pelayanan publik. Adanya kontrak sosial tersebut, maka

warga memiliki hak-hak baru apabila dirugikan oleh birokrasi dalam memberikan pelayanan. Dengan mengadopsi model Citizen's Charter, birokrasi juga harus menetapkan sistem untuk menangani keluhan pelanggan dengan tujuan memperbaiki kinerjanya secara terus menerus.

- b) Model KYC (Know Your Customers), model ini dikembangkan dalam dunia perbankan yang dapat diadaptasi ke dalam konteks pelayanan publik dalam organisasi pemerintah. Mekanisme kerja dalam model ini yaitu berupaya mengenali terlebih dahulu kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan (Lysek et al., 2019). Untuk mengetahui keinginan, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan, maka birokrasi pelayanan publik harus mendekati diri dengan masyarakat. Beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan para pelanggan yaitu melalui survei, wawancara, dan observasi. Jika menggunakan metode survei maka seperangkat daftar pertanyaan harus disusun untuk mengidentifikasi keinginan, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan.
- c) Model M-Government Model M-Government (m-Gov), kemajuan teknologi dibidang informasi dan komunikasi ikut berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja birokrasi pemerintah terutama dari segi pelayanan warga masyarakat. M-Government sebenarnya diadaptasi dari Electronic Government (e-Gov) yakni salah satu cara untuk menjalankan fungsi pemerintah dengan memanfaatkan berbagai perangkat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Nugroho, 2008). Menurut Kuschu dan Kuscu (2003) bahwa penggunaan e-Gov setidaknya mampu mengubah pola interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Pelayanan yang semula berorientasi pada antrian (in line) didepan meja pegawai dan tergantung pada jam kerja serta person pegawai yang menangani suatu pelayanan tertentu berubah menjadi layanan on line yang dapat diakses website pemerintah melalui komputer yang terhubung ke internet, selama 24 jam sehari.

### **Strategi Prinsip Sapta Pesona yang Diterapkan Cafe Sawah**

Selain *Solid, Speed, Smart, Smile* (4S), ada pula prinsip lain yang diterapkan di Cafe Sawah, yaitu prinsip Sapta Pesona yang dilambangkan dengan matahari dengan tujuh cahaya yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor: KM.5/UM.209/MPPT-89 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sapta Pesona. Sapta Pesona merupakan uraian dari Sadar Wisata. Sapta Pesona terdiri dari tujuh unsur antara lain aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan. Menurut Wijaya (2018) Sadar wisata adalah masyarakat menyadari peran dan tanggung jawabnya sebagai tuan rumah (*host*) yang baik bagi tamu atau wisatawan yang berkunjung untuk mewujudkan lingkungan dan suasana yang kondusif sebagaimana tertuang dalam slogan Sapta Pesona.

Sadar wisata adalah salah satu cara untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai kepariwisataan dengan memberikan edukasi kepada masyarakat, bahwa membangun pariwisata sangat dianjurkan untuk meningkatkan pendapatan ekonomi disekitar wilayah tersebut dan juga untuk memenuhi kebutuhan warga masyarakat. Sadar Wisata juga sebagai titik acuan diselenggarakannya Sapta Pesona, yang terdiri dari tujuh prinsip yang dilambangkan dengan logo matahari dengan tujuh sinar. Setiap sinar tersebut memiliki arti masing-masing, seperti keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan, dan kenangan.

Masyarakat harus dapat memposisikan dirinya sebagai tuan rumah yang baik, harus bertanggung jawab kepada para tamu yang berkunjung ke daerah wisatanya. Meningkatkan kualitas tempat wisatanya agar lingkungan bersifat kondusif dan tetap nyaman untuk disambangi sesuai dengan ketentuan prinsip Sapta Pesona. Sapta Pesona berperan sebagai pedoman untuk para pendiri, warga masyarakat, maupun para pengunjung tempat wisata agar tetap menjaga keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan, dan kenangan yang akan ditinggalkan di tempat wisata tersebut. Menjaga keindahan lingkungan dan simpati sosial dapat berdampak baik untuk para pengunjung maupun warga masyarakat.

Aman, desa wisata Cafe Sawah menciptakan rasa aman serta tentram kepada para pengunjung yang datang, keamanan yang ada di Cafe Sawah sudah terbukti dengan minimnya angka kejahatan, serta masyarakat Desa Pujon Kidul yang saling bahu-membahu untuk meningkatkan keamanan yang ada di Cafe Sawah, yaitu dengan cara membuat tim khusus keamanan yang berkeliling, dan ada pula keamanan yang berjaga disetiap titik, seperti di parkir, tempat hiburan, tempat makan, dan di Cafenya sendiri yang bertugas melindungi para pengunjung dari adanya ancaman kejahatan. Di cafenya pun sudah terpasang CCTV walaupun tidak semua titik ada. Ada pun kebersihan dan keamanan barang-barang atau alat-alat makanan yang ada di Cafe Sawah terjamin, tidak ada bahan pengawet ataupun bahan berbahaya lainnya yang ada di makanan, karena pengunjung dapat melihat secara langsung cara pembuatannya, kecuali beberapa makanan seperti rendang ataupun jajanan pasar yang memang harus lama dalam pembuatannya. Menjaga makanan tetap aman dari debu, para pedagang menutup makanannya saat tidak ada pelanggan. Kebersihan dan keamanan bahan-bahan seperti sayuran, dan buah-buahan yang disediakan juga langsung dari sawah.

Tertib yang berarti teratur. Desa wisata Cafe Sawah juga menjunjung ketertiban dengan cara: tempat makanan, tempat hiburan, tempat rekreasi, dan tempat santai di pisahkan dan dibangun secara teratur dan tertata dengan tertib. Walaupun bangunan bersifat sementara dan akan berubah dua tahun sekali, mengikuti perubahan konsep. Ketertiban juga dilaksanakan oleh para pengelola dengan mengenakan seragam dalam menyambut para pengunjung. Serta menciptakan tata tertib untuk tidak membuang sampah sembarangan sebagai upaya pelestarian lingkungan agar tetap asri dan bersih.

Bersih, selain mengedepankan keamanan, kebersihan juga harus tetap terjaga di Desa Pujon Kidul ini. Seperti: sebelum Cafe Sawah dibuka, para pengelola akan membersihkan sawah-sawah, setiap tempat makan, dan juga tempat hiburannya, agar pengunjung merasa nyaman. Tempat sampah yang tersedia di beberapa titik, walaupun belum membedakan sampah organik maupun anorganik. Setiap saung yang habis digunakan langsung segera dibersihkan agar dapat digunakan oleh pengunjung lain. Alat-alat yang digunakan untuk mengelola bahan-bahan makanan bersih. Air yang digunakan, langsung air gunung asli. Susu murni sapi yang diperah juga steril termasuk juga kandangnya, karena pengunjung dapat memerahnya secara langsung, sehingga keamanan kesehatan bisa dilihat sendiri. Selain bersih lingkungan dan juga kenyamanan tempat, bersih yang dimaksud di sini, bisa juga masuk ke dalam bersih dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan, menjadikan Pemerintah Desa Pujon Kidul *clean governance* yakni menjauhkan dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Agar meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa Pujon yakni dengan menggunakan prinsip-prinsip *good governance*, seperti transparansi anggaran, setiap aparat pemerintah harus bertanggung jawab pada setiap pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya, serta membawa warga masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam setiap program yang dilakukan pemerintah, dan juga mengambil keputusan secara musyawarah bersama seluruh warga masyarakat Desa Pujon Kidul. Hal itu dilakukan agar partisipasi masyarakat terhadap setiap kegiatan di Desa Pujon Kidul tetap terjaga.

Sejuk, kawasan Cafe Sawah berada di Kaki Gunung Kelud, menyediakan panorama yang indah, desa wisata Cafe Sawah juga menyediakan tempat yang sejuk, bersih, dan hijau. Hamparan sawah yang masih alami tetap terpelihara, dengan menanamkan bibit-bibit sayur-sayuran dan buah-buahan kembali setelah dipanen, menjaga tanaman-tanaman agar tetap hijau. Saat memanen sayuran ataupun buah-buahan, pelanggan tidak boleh sembarangan memetik ataupun memanen, harus didampingi oleh yang lebih ahli seperti petani pemilik sawah, sehingga dapat menjaga kesejukan, keasrian, serta kehijauan tanaman-tanaman yang ada di Cafe Sawah

Indah, selain kesejukan tempat, Cafe Sawah juga memberikan panorama indah yang sudah disediakan oleh alam langsung. Selain itu, pengelola Cafe Sawah juga menjaga tempat wisatanya agar tetap indah, yaitu dengan cara: penataan setiap warung, tempat makan, tempat hiburan yang teratur dan rapih. Menjaga jalanan yang dibuat sealam mungkin, sebelumnya menggunakan tanah merah kini dibuat tambahan *paving block* yang bercorak, selain untuk memperindah jalanan, juga untuk menjaga agar tidak kotor saat musim hujan tiba.

Ramah, keramahan setiap warga kepada para pengunjung juga menjadi salah satu nilai penting yang dapat dijadikan patokan sebuah desa wisata. Kebudayaan yang masih melekat pada wisata di desa membuat pengunjung beranggapan bahwa keramahan warganya menjadi salah satu daya tarik wisata tersebut untuk didatangi. Di desa wisata Cafe Sawah menjunjung tinggi ramah tamah bagi para pengunjung.



Tanpa segan mengulur tangan membantu para pengunjung tanpa pamrih. Membantu memberikan informasi lebih lanjut tentang desa wisata Cafe Sawah kepada para pengunjung. Prinsip senyum sapa yang juga tertuang dalam 4S diterapkan, selalu memberikan senyuman dan sapaan pada siapapun tanpa memandang itu warga masyarakat ataupun pengunjung. Warga setempat tetap berkomunikasi dengan baik kepada para pengunjung, misalkan saat membeli, penjual sering menanyakan kabar kepada pengunjung, ataupun juga menjawab setiap pertanyaan yang diajukan para pengunjung. Dan membantu para pengunjung mengenai transportasi yang bisa digunakan untuk keluar Desa Pujon, karena transportasi di sana lumayan susah. Maka dari itu, ramah tamah masyarakat masih terjaga dengan baik selaras dengan budaya Indonesia yang terkenal ramah dan sopan.

Terakhir kenangan, setiap tempat wisata akan mendatangkan kenangan tersendiri kepada para pengunjung, maka dari itu tempat wisata harus mampu meninggalkan pengalaman yang baik untuk para pengunjung agar dapat membuat pengunjung merindukan untuk datang kembali ke tempat wisata tersebut. Cafe Sawah memiliki panorama yang indah, menyejukkan mata, dan membuat spot untuk berswa foto. Cafe Sawah juga memberikan kenangan yang tidak mudah dilupakan, karena penataan objek wisata yang bagus dan tertata rapih, kebersihan tempat dan tanaman yang terjaga, orang-orang yang ramah tamah, serta tersedianya makanan-makanan tradisional yang menemani keindahan panorama semakin menambah kesan yang nyaman, walaupun tidak memiliki ciri khas cenderamata yang dapat dijadikan oleh-oleh. Tapi itu semua menjadi kenangan tersendiri bagi para pengunjung sehingga membuat tempat wisata Cafe Sawah merasa dirindukan dan ingin kembali dikunjungi. Berdasarkan dari hasil penjelasan di atas, bahwa prinsip 4S maupun prinsip Sapta Pesona berhasil diterapkan dalam menjalankan kegiatan desa wisata di Cafe Sawah, dan dari hasil penerapan tersebut dapat dilihat bahwa prinsip-prinsip tersebut dapat menarik peminat para pengunjung untuk datang ke desa wisata Cafe Sawah. Selain untuk melihat panorama yang indah, juga karena fasilitas dan keramahan manusia yang dilihat dapat menarik peminat pengunjung untuk kembali datang ke Cafe Sawah ini. Prinsip 4S dan prinsip Sapta Pesona adalah strategi yang jika diterapkan dengan baik maka hasil yang didapat pun akan baik. Maka dari itu, untuk membangun sebuah desa wisata butuh pengembangan strategi yang matang sehingga apa yang diterapkan dapat berjalan dengan baik.

## **PENUTUP**

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat di simpulkan bahwa Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) adalah salah satu usaha yang dapat menunjang perekonomian pada setiap desa agar dapat menyelenggarakan pemerintahannya sendiri, serta untuk meningkatkan perekonomian desa dan juga menambah kualitas sumber daya manusia yang ada di desa tersebut. Cafe Sawah adalah salah satu bukti dari keberhasilan BUMDes di Desa Pujon Kidul. Keberhasilan tersebut ditandai dengan adanya prinsip-prinsip yang diterapkan oleh Aparat Desa Pujon Kidul seperti *Speed*,

*Solid, Smart, Smile* (4S) yang selalu dilakukan setiap hari, sehingga banyak pengunjung yang merasa nyaman untuk berwisata di Cafe Sawah. Adanya Sapta Pesona yang berasal dari gagasan Sadar Wisata untuk selalu mengedepankan keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan, dan kenangan, serta memperbaiki kinerja para aparat dengan mengusung *clean governance*. Selain itu keberhasilan dari Cafe Sawah juga berasal dari panorama yang dihadirkan Desa Pujon Kidul mampu memanjakan mata para pengunjung dengan mengubah sebuah tempat yang hanya terhampar sawah menjadi salah satu destinasi terbaik yang wajib dikunjungi saat berkunjung ke Malang.

Adapun saran yang dapat direkomendasikan adalah Cafe Sawah sudah menjadi destinasi wisata yang harus dikunjungi saat berada di Desa Pujon Kidul. Semakin banyak pengunjung yang datang, maka semakin ramai pula tempat wisata, untuk mengurangi kejahatan maupun penyimpangan yang terjadi, diharapkan CCTV pada area-area tertentu di tambah. Seperti pada area tempat hiburan *outdoor*, tempat wisata kuliner, dan tempat saung-saung. Cafe Sawah terkenal dengan panoramanya yang indah dan bersih. Namun di beberapa titik untuk mencari tempat sampah sangat sulit, dan juga belum ada tempat sampah yang membedakan antara sampah organik dan sampah anorganik, sampah plastik maupun sampah beling. Semoga dapat ditingkatkan lagi dalam penyediaan tempat sampah di setiap titik di Cafe Sawah agar mempermudah pengunjung membuang sampah. Tempat Cafe Sawah lumayan jauh untuk dijangkau dari Kota Malang. Akses ke sana pun juga sulit, begitu juga sebaliknya. Bis hanya dapat menjangkau sampai jalan raya, sedangkan akses masuk untuk mencapai Cafe Sawah sangat jauh, harus menggunakan ojek. Namun, ojek di sana sangat jarang sehingga menyusahakan para wisatawan yang tidak menggunakan kendaraan pribadi. Membuat transportasi umum untuk mengakses jalan masuk ke Cafe Sawah dapat membantu para wisatawan lebih mudah datang ke lokasi tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agunggunanto, E. Y., Arianti, F., Kushartono, E. W., & Darwanto, D. (2016). Pengembangan desa mandiri melalui pengelolaan badan usaha milik desa (BUMDes). *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 13(1).
- Akhirman, A., & Nurhasanah, N. (2019). Strategi Pengembangan Pariwisata Bahari Desa Pulau Benan Kecamatan Senayang Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau. *Bahtera Inovasi*, 2(2), 163–174.
- Alfiansyah, A. (2021). Status Badan Usaha Milik Desa Sebagai Badan Hukum Atas Diundangkannya Undang-Undang Cipta Kerja. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(2).
- Aliyah, I., Yudana, G., & Sugiarti, R. (2020). *Desa Wisata Berwawasan Ekobudaya: Kawasan Wisata Industri Lurik*. Yayasan Kita Menulis.
- Arikunto, S. (2009). *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta teknologi Informasi.
- Darwita, I. K., & Redana, D. N. (2018). Peranan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Dalam Pemberdayaan Masyarakat Dan Penanggulangan Pengangguran Di Desa Tejakula Kecamatan Tejakula Kabupaten Buleleng. *Locus*, 9(1).

- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. UGM PRESS.
- Haning, M. T. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 25–37.
- Hartoko, U. (2021). *Desa Wisata Pulon Kidul* (N. V. Utami, Interviewer) [Personal communication].
- Indriastuti, I. (2020). Memahami Kembali Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik (Good Governance). *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 10(1), 60–75.
- James, S., Murphy, K., & Reinhart, M. (2005). The Citizen's Charter: How Such Initiatives Might Be More Effective. *Public Policy and Administration*, 20(2), 1–18.
- Karim, A. (2019). Peningkatan Ekonomi Desa Melalui Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). *Nas Media Pustaka, Makassar*.
- Lysek, M., Danilovic, M., & Liu, J. L. (2019). *Do You Know Your Customers? Do You Love Them? Reevaluating Value Creation for Customers through Business Model Innovation*. 6–16.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39–47.
- Munir, M., Hidayah, N., Khoeriyah, N., & Setianingsih, O. (2020). MANAJEMEN PEMASARAN DALAM PENGELOLAAN BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) DI DESA PURWOSARI KECAMATAN PURING. *LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, 3(02), 62–72.
- Nurcholis, H. (2011). *Pertumbuhan & penyelenggaraan pemerintahan desa*. Erlangga.
- Pasaribu, P. Y., & Briando, B. (2019). Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis HAM Sebagai Perwujudan Tata Nilai 'PASTI'Kemenkumham. *Jurnal HAM*, 10(1), 39–56.
- Prasetyo, R. A. (2016). Peranan BUMDES dalam Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat di Desa Pejambon Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Dialektika*, 11(1), 86–100.
- Putra, P. (2020). Planned behavior theory in paying cash waqf. *Jhss (Journal of Humanities and Social Studies)*, 4(1), 05–09.
- Putra, P., & Isfandayani, I. (2020). Challenges in Management of Baitul Maal wa Tamwil Based on Waqf. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 409, 562–565.
- Putra, P., Kembauw, E., Sebayang, A., & Mukhlis, H. (2020). State owned enterprise for the creation of prosperity for all Indonesian. *Journal of Critical Reviews*, 7(8), 2032–2036.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

- 
- Rauf, R. (2016). Pengelolaan dan pengembangan badan usaha milik desa. *Valuta*, 2(2), 208–220.
- Razak, I. M. R. R. (2022). KAITAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK. *Good Governance Dalam Pelayanan Publik*, 211.
- Rochman, N. (2016). Model pengembangan desa wisata berbasis pemberdayaan masyarakat. *Jurnal Equilibria Pendidikan*, 1(1).
- Sakti, L. P. (2021). LOGIKA ELITE DESA DALAM PRAKTIK PEMBANGUNAN DESA WISATA PUJON KIDUL. *Jurnal Pariwisata*, 8(1), 32–42.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Suleman, A. R., Revida, E., Soetijono, I. K., Siregar, R. T., Syofyan, S., Hasibuan, A. F. H., Silitonga, H. P., Rahmadana, M. F., Silalahi, M., & Syafii, A. (2020). *BUMDES Menuju Optimalisasi Ekonomi Desa*. Yayasan Kita Menulis.
- Wijaya, S. A., Zulkarnain, Z., & Sopingi, S. (2018). Proses Belajar Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Dalam Pengembangan Kampoeng Ekowisata. *Jurnal Pendidikan Nonformal*, 11(2), 88–96.