

Tata Kelola Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik di Desa Karang Anyar

Rizki Hidayatulloh¹ Hanny Purnamasari²

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang

¹2110631180032@student.unsika.ac.id, ²hanny.purnamasari@fisip.unsika.ac.id

Dikirim: 13 Desember 2023 Direvisi: 20 Desember 2023 Diterima: 28 Desember 2023

Abstrak

Tata kelola pemerintahan desa merupakan bagian penting dari struktur pemerintahan di banyak negara, termasuk Indonesia, tata kelola pemerintahan desa sangat penting. Pelayanan publik yang ideal dapat dicapai melalui pemerintahan desa yang profesional, efisien, efektif, terbuka, dan bertanggung jawab, yang dikenal sebagai pemerintahan yang baik. Tata kelola pemerintahan desa ini memiliki kemampuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik melalui program untuk meningkatkan pelayanan publik di tingkat desa. Metode yang digunakan dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penguatan Tata Kelola Pemerintahan Desa dapat meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Karang Anyar sudah baik dilihat dari partisipasi masyarakat, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas dan kualitas kepemimpinan.

Kata kunci: Tata Kelola Pemerintahan, Pelayanan Publik, Karang Anyar

Abstract

Village governance is an important part of the government structure in many countries, including Indonesia, village governance is very important. Ideal public services can be achieved through professional, efficient, effective, open and responsible village government, which is known as good government. This village governance has the ability to realize good governance through programs to improve public services at the village level. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. The research results show that Village Governance towards Improving Public Services in Karang Anyar Village is good in terms of community participation, transparency, accountability, responsiveness, effectiveness and quality of leadership.

Keywords: Governance, Public service, Karang Anyar

PENDAHULUAN

Pemerintahan daerah, terutama pemerintahan desa, harus selalu memberikan layanan terbaik. Hal ini tertuang di Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa salah satu tujuan pengaturan desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik untuk warga desa sehingga kesejahteraan umum dapat dicapai lebih cepat (Pasal 4 Butir f). Kualitas pelayanan adalah jaminan atas keunggulan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan serta ketepatan penyampaian layanan untuk

memenuhi harapan pelanggan. Kualitas ini adalah hal penting yang harus diperhatikan dan dioptimalkan agar penyedia layanan dapat bertahan dan selalu menjadi pilihan pelanggan. Menurut (Lupioadi, 2013), kualitas pelayanan adalah perbandingan perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya. Pemerintah daerah dapat mencapai kinerja melalui pelayanan yang diberikan kepada masyarakat demi mencapai standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan. Adanya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang buruk yang diberikan oleh aparat desa, pemerintah desa melakukan upaya untuk mempercepat terwujudnya tata pemerintahan yang baik. Permasalahan pelayanan tersebut tercermin dari tata kelola yang buruk dalam pemerintahan desa, yang berdampak pada pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Sebuah penelitian yang telah dilakukan oleh (Hajar, 2013) menemukan bahwa masih adanya staf desa yang memberikan pelayanan yang buruk, hal ini menyebabkan hilangnya kepercayaan dan menurunnya partisipasi masyarakat dalam setiap program pemerintah yang diadakan oleh pemerintah desa. Penelitian lain juga menemukan bahwa masyarakat merasa kurang nyaman dengan pengurusan administrasi yang ada di desa, salah satunya karena jam buka kantor yang tidak teratur serta urusan yang rumit yang menunjukkan kinerja aparatur yang buruk. Hal serupa juga dikemukakan oleh (Holle, 2011) yang menyatakan bahwa praktik maladministrasi dalam penyediaan layanan melalui kontak langsung menyebabkan perlakuan khusus yang menyebabkan ketidaksesuaian antara praktik di lapangan dengan peraturan yang berlaku, salah satunya terdapat penyakit birokrasi adalah maladministrasi. Selanjutnya, (Eko, 2009) menemukan bahwa keadaan yang terjadi dalam periode otonomi daerah tersebut tidak memungkinkan mereka untuk mencapai tujuannya, yaitu memberikan pelayanan masyarakat yang efisien dan efektif. Dimana kualitas pelayanan publik dapat digunakan sebagai metrik untuk mengukur kinerja pemerintahan Indonesia. Karena desa adalah bagian penting dari struktur pemerintahan di banyak negara, termasuk Indonesia, tata kelola pemerintahan desa sangat penting. Pemerintahan desa yang profesional, efisien, efektif, terbuka, dan bertanggung jawab, atau pemerintahan yang baik dapat dicapai melalui pelayanan publik yang optimal.

Good governance adalah manajemen pembangunan yang teguh dan bertanggung jawab yang mengikuti prinsip pasar yang efisien dan demokrasi. Manajemen yang baik mencegah investasi yang salah dan mencegah korupsi politik dan administratif. Oleh karena itu, tata kelola pemerintahan desa diperlukan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik melalui program untuk meningkatkan pelayanan publik di tingkat desa. Dengan tata kelola ini, tujuan seperti peningkatan kualitas pelayanan publik, pengelolaan potensi seluruh desa, kemudahan akses masyarakat terhadap informasi melalui ketersediaan data, peningkatan partisipasi masyarakat, transparansi, dan akuntabilitas dapat tercapai. Selanjutnya, salah satu cara untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa untuk mencapai kesejahteraan masyarakat desa adalah dengan mewujudkan pemerintahan yang baik di tingkat desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif lebih deskriptif dan biasanya menggunakan analisis dalam prosesnya. Dimana nilai atau perspektif subjek penelitian lebih penting langsung melihat subjek penelitian sesuai dengan lingkup penelitian dan menggunakan teori untuk mendukung penelitian berdasarkan lingkup pembahasan. Penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan informasi, pemahaman, dan pengetahuan

mendalam tentang suatu masalah. Hasilnya akan digunakan untuk menemukan solusi masalah dan untuk mengembangkan konsep atau gagasan baru. Data primer dan sekunder adalah jenis data yang diperlukan. Dalam penelitian kualitatif, subjeknya adalah hal-hal alamiah atau lingkungan alami. Oleh karena itu, penelitian ini sering disebut sebagai penelitian naturalistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tata kelola pemerintahan desa yang efektif dan efisien menjadi salah satu tujuan yang ingin diwujudkan oleh pemerintahan desa di Kantor Desa Karang Anyar melalui peningkatan pelayanan publik di semua bidang. Masyarakat dapat dengan mudah memanfaatkan semua program dan kebijakan yang berlaku. Namun demikian, kinerja ini belum sempurna dan efektif di semua bidang, sehubungan dengan masih ditemukannya kekurangan yang dilakukan oleh aparat Desa Karang Anyar. Seperti yang dikemukakan oleh (Kirom, 2010) Salah satu contoh keberhasilan pemerintahan yang baik dapat dilihat dari terjadinya peningkatan kualitas pelayanan publik. Kinerja yang telah dilaksanakan didefinisikan sebagai prestasi kerja yang telah dicapai selama upaya untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Fukuyama mengatakan bahwa pemerintahan yang baik melibatkan pembentukan lembaga pemerintahan yang kuat, independen, dan memiliki kemampuan dan komitmen yang tinggi untuk memberikan layanan kepada warga negara. Berikut ini adalah penjelasan tentang bagaimana data dan informasi di lapangan berkorelasi dengan teori tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang digunakan sebagai dasar penelitian. Untuk meningkatkan pelayanan publik, teori *good governance* yang baik memberikan landasan yang kuat. Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik memiliki kemampuan yang signifikan untuk mengubah pelayanan publik menuju kualitas yang lebih baik serta lebih peka terhadap kebutuhan masyarakat. Beberapa elemen utama pemerintahan yang baik yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan publik adalah:

a. Partisipasi Masyarakat

Adanya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan tentang layanan apa yang mereka butuhkan, bagaimana mereka diberikan, dan bagaimana meningkatkan kualitasnya. Partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan oleh pemerintah Desa Karang Anyar melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan tentang layanan apa yang dibutuhkan, bagaimana layanan tersebut diberikan, dan bagaimana kualitasnya dapat ditingkatkan. Pemerintah Desa Karang Anyar dapat menyampaikan aspirasi dan masukan melalui berbagai forum, seperti musyawarah desa, rapat karang taruna, dan rapat RT/RW. Dalam hal ini, pemerintah desa setiap Kamis mengadakan Rapat Minggon, yang biasanya membahas masalah administratif, pembangunan, dan kebutuhan masyarakat Desa Karang Anyar. Masyarakat Karang Anyar juga berpartisipasi secara aktif dalam meningkatkan pelayanan publik dan memberikan saran lainnya selama menjalankan tugasnya. Namun, masyarakat desa ini dianggap kurang aktif dalam meningkatkan pelayanan publik.

b. Transparansi

Keterbukaan Informasi Pemerintah Desa diantaranya dapat dilakukan dengan memastikan bahwa semua orang dapat melihat informasi tentang kebijakan, proses

pengambilan keputusan, dan layanan publik. Transparansi dalam pelayanan publik di Desa Karang Anyar, berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan karena masyarakat Desa Karang Anyar dapat memberikan masukan dan saran kepada pemerintah Desa Karang Anyar tentang cara memperbaiki pelayanan tersebut. Selain itu, masyarakat dapat lebih mempercayai pemerintah desa dengan transparansi. Transparansi berarti keterbukaan informasi tentang kebijakan, anggaran, dan proses pengambilan keputusan sehingga masyarakat dapat memahami operasi pemerintah desa setempat. Di Desa Karang Anyar, pemerintah melakukan transparansi kebijakan, anggaran, dan proses dengan menampilkan poster di depan kantor desa tentang pendapatan dan pengeluaran desa. Masyarakat desa Karang Anyar dapat lebih memahami dan mengetahui berapa banyak yang diterima oleh pemerintah desa dan apa yang dibelanjakan.

c. Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat berarti bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya publik dan kinerja layanan publik. Akuntabilitas dalam peningkatan pelayanan publik mencakup tanggung jawab pemerintah desa Karang Anyar untuk melaksanakan tugasnya dengan baik serta bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang diambil. Akuntabilitas ini mencakup tanggung jawab untuk membuat keputusan, mengelola anggaran, dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk meningkatkan akuntabilitas, pemerintah Desa Karang Anyar, melalui kepala desa, memberi tahu masyarakat Desa Karang Anyar tentang peraturan perundang-undangan desa. Sosialisasi yang dilakukan ini dapat membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya sebagai warga desa. Akuntabilitas pemerintah desa Karang Anyar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat karena melibatkan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pembangunan. Ini dapat meningkatkan kesejahteraan dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa.

d. Responsivitas

Responsivitas terhadap kebutuhan dapat dilakukan dengan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah desa Karang Anyar selalu berusaha untuk mendengarkan keluhan, menyelesaikan masalah, dan melaksanakan program telah yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Jika ada masalah dengan pembangunan yang kurang dan masyarakat mengkritiknya, pemerintah desa karang anyar siap menggantikan vendor pembangunan tersebut. Selain itu, pemerintah desa karang anyar responsif karena selalu berusaha membantu orang-orang yang kurang mampu. Pemerintah desa karang anyar juga akan terus berusaha meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa karang anyar.

e. Efisiensi

Efisiensi dalam penyediaan layanan adalah ketika sumber daya dikelola dengan baik untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik. Untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, Pemerintah Desa Karanganyar mengoptimalkan layanan berbasis digital untuk memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pemerintah desa Karang Anyar telah meningkatkan pelayanan publik untuk

memfasilitasi akses masyarakat ke layanan administrasi dengan cepat dan mudah. Pemerintah desa Karang Anyar berkomitmen untuk memberikan layanan prima, cepat, dan tepat kepada masyarakat sehingga mereka dapat dengan mudah memenuhi kebutuhan mereka. Pemerintah desa Karang Anyar menggunakan inovasi berbasis *online* untuk memudahkan pelayanan dan program pembangunan, membuatnya tersedia setiap saat. sehingga masyarakat dapat menggunakan layanan digital ini dengan mudah dan tidak perlu menunggu.

f. Kualitas Kepemimpinan dan Pengelolaan

Kepemimpinan berkualitas berarti pemimpin yang moral, mahir, dan jujur dalam mengelola sumber daya dan menetapkan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas pemimpin pemerintah desa. Untuk meningkatkan pelayanan publik, harus ada pemimpin yang kompeten, jujur, memiliki visi yang jelas, mampu bekerja sama, dan mendengarkan dan merespons kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, Kepala Desa Karang Anyar adalah pemimpin tertinggi di Desa Karang Anyar, dengan 70% tanggung jawabnya berada di masyarakat dan 30% di kantor desa. Kualitas pemimpin di Desa Karang Anyar sangat baik dalam hal meningkatkan pelayanan publik, dengan pemerintah desa karang anyar berinovasi setiap tahun.

Tata kelola pemerintahan desa yang baik sangat penting untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* bertujuan untuk menciptakan lingkungan di mana layanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan nyata masyarakat, dijalankan dengan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas yang tinggi. Ini memungkinkan peningkatan kualitas layanan, yang berdampak langsung pada kesejahteraan dan kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian peneliti dapat menyimpulkan :

- a. Pemerintah Desa Karang Anyar melibatkan masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik. Masyarakat Karang Anyar aktif berpartisipasi dalam tugas pemerintah dan memberikan saran untuk meningkatkan pelayanan publik. Namun, masyarakat dinilai kurang aktif dalam meningkatkan pelayanan publik.
- b. Transparansi mengacu pada keterbukaan informasi tentang kebijakan, anggaran, dan proses pengambilan keputusan. Pemerintah desa melakukan transparansi dengan menampilkan poster di depan kantor desa tentang pengeluaran dan pendapatan desa. Ini memberi masyarakat Karang anyar lebih banyak informasi tentang keuangan pemerintah desa.
- c. Akuntabilitas dalam peningkatan pelayanan publik terkait dengan tanggung jawab pemerintah desa Karang anyar untuk melaksanakan tugasnya dengan baik. Pemerintah desa Karang anyar adalah contoh pemerintah desa yang berakuntabilitas, siap untuk menerima masukan dari masyarakat desa Karang anyar, dan selalu siap untuk menerima kritik dan saran.

- d. Pemerintah desa Karang Anyar responsif karena selalu membantu orang-orang yang kurang mampu. Pemerintah desa Karang Anyar akan terus berusaha untuk meningkatkan kesehatan mereka.
- e. Pemerintah desa Karang Anyar memprioritaskan pelayanan publik. Ini ditunjukkan dengan inovasi berbasis online yang memudahkan layanan, yang memungkinkan masyarakat desa Karang Anyar menggunakan layanan administrasi dengan cepat dan mudah.
- f. Pemerintah desa Karang Anyar memiliki kualitas pemimpin yang baik, terutama dalam hal meningkatkan pelayanan publik. Pemerintah desa Karang Anyar terus berinovasi dan berubah untuk meningkatkan layanan publiknya setiap tahunnya. Kepala Desa Karang Anyar adalah pemimpin tertinggi di Desa Karang Anyar, dengan 30% tanggung jawabnya berada di Kantor Desa Karang Anyar dan 70% berada di masyarakat.

REFERENSI

- Addink, H. (2019). *Good governance: Concept and context*. Oxford University Press.
- Alfian, Y. (2019). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Ciharashas Kabupaten Bandung Barat. *JISIPOL/ Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 59-69.
- Hajar, S., Ali, K., & Saputra, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramania*, 6(1), 136-142.
- Kumalasari, D., & Riharjo, I. B. (2016). Transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa dalam pengelolaan alokasi dana desa. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 5(11).
- Lutfi, I. A., Safitri, D. E., Rukmanawati, M., Anwar, S., & Kabib, N. (2020). Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Kinerja Pemerintah Desa Kalikurmo Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang Periode 2016-2018. *Jurnal Abdi Insani*, 7(1), 79-86.
- Putra, H. S. (2017). Tata kelola pemerintahan desa dalam mewujudkan good governance di desa kalibelo kabupaten kediri. *Jurnal Politik Muda*, 6(2), 110-119.
- Safitri, S. D., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2022). Upaya Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(05), 784-792.
- Saragih, J. (2012). Reformasi Aparatur Negara Untuk Melaksanakan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik dan Benar (Good Governance). *Jurnal Ilmiah Widya*, 218756.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI- Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Wibawa, K. C. S. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218-234.