

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin**Volume 2, Nomor 1, Februari 2024****Licensed by CC BY-SA 4.0****E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.10673219)****DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10673219>**

Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Khairani Alawiyah Matondang¹, Putri Kemala Dewi Lubis², Endang³, Fera Daniaty Nababan⁴, Putri Titin Sianturi⁵

¹²³⁴⁵Universitas Negeri Medan

Email: ¹alawiyah@unimed.ac.id; ²putrikemala@unimed.ac.id; ³endangg@mhs.unimed.ac.id;
⁴feradaniatynababan@mhs.unimed.ac.id; ⁵putrititinsianturi@mhs.unimed.ac.id

Abstrak

Pelayanan adalah tugas utama dari aparatur negara. Lingkup layanan kepentingan umum mencakup berbagai bidang kehidupan masyarakat. Mandat ini tercantum dalam paragraf keempat Pembukaan UUD 1945, tetapi dalam praktiknya, layanan publik di Indonesia belum berjalan dengan baik. Ketentuan pelayanan publik kepada aparatur sipil negara sebenarnya merupakan hasil dari fungsi lembaga negara sebagai abdi negara. Oleh karena itu, posisi lembaga pemerintah dalam penyelenggaraan kepegawaian sangat strategis karena menentukan sejauh mana pemerintah dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Menurut tujuan pendirian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran pemerintah desa dalam meningkatkan ekonomi masyarakat pedesaan dapat dilihat dari indikator penelitian ini: tata kelola, implementasi pembangunan, pemberdayaan masyarakat, dan pemberdayaan masyarakat desa. Metode penelitian yang digunakan untuk menyusun artikel ini adalah survei pustaka. Yaitu, meninjau referensi jurnal yang kami temui dan menyesuaikannya dengan topik artikel ini. Berdasarkan literatur dan tinjauan yang dilakukan dalam jurnal-jurnal ini, kami menemukan dampak antara kesejahteraan staf pengajar dan peningkatan kualitas pendidikan.

Kata kunci: Pemerintah, Publik, Kualitas

Abstract

Service is the main task of state apparatus. The scope of public interest services and services covers a broad field of public life. This mandate is contained in the 4th paragraph of the Preamble of the 1945 Constitution, but in practice, Indonesian public services have not run well. Provisions of public service to public civil servants are actually the result of the functioning of state institutions as civil servants. Therefore, the position of government agencies in staffing is very strategic because it determines the extent to which the government can best serve the community. According to the purpose of the establishment. The results of this study indicate that the role of the village government in improving the economy of rural communities can be seen from the indicators of this study: governance, development implementation, community empowerment, and village community empowerment. The research method used to compile this article is a library survey. That is, reviewing the journal references we find and adapting them to the topic of this article. Based on the literature and reviews conducted in these journals, we found an impact between the welfare of teaching staff and improving the quality of education.

Keywords: Government, Publik, Quality

Article Info

Received date: 15 January 2024

Revised date: 20 Januari 2024

Accepted date: 10 February 2024

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur utama yang telah ada mengatur. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, Tidak mampu melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan masing-masing anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi kepentingan mencapai tujuan bersama.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik merupakan upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik secara berkala bagi setiap instansi pemerintah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Warga negara berhak memperoleh pelayanan publik kualitas dari negara (birokrasi). Warga negara juga punya hak mendapatkan perlindungan atas hak-haknya, agar

suaranya didengar, pada saat yang sama dihormati karena nilai dan preferensinya. Dengan demikian, warga berhak mengadili, menolak dan menuntut siapapun yang bertanggung jawab secara politis atas penyediaan layanan publik (Kurniawan, 2017). Konsep ini disebut sebagai *The New Public Service (NPS)* yang dikembangkan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt pada tahun 2003.

Sejalan dengan prinsip-prinsip NPS, pelayanan publik yang berkualitas juga melibatkan perlindungan hak-hak warga negara. Warga memiliki hak untuk menyuarakan pendapat, menuntut akuntabilitas, dan berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan. Dengan menciptakan lingkungan pelayanan yang inklusif dan berpartisipasi, pemerintah dapat memastikan bahwa kebijakan dan program yang diimplementasikan benar-benar mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik yang lebih baik, penelitian dan inovasi terus diperlukan untuk mengidentifikasi metode terbaik dalam mencapai tujuan pembangunan dan pelayanan yang berkesinambungan. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah suatu tantangan dinamis yang membutuhkan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta guna menciptakan masyarakat yang lebih baik dan berdaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu isu yang berulang mengenai hubungan antara pemerintah dengan masyarakat adalah di bidang pelayanan publik, khususnya terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah penyedia layanan masyarakat wajib menyediakan layanan masyarakat. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain *device mindset*, keterampilan dan kompetensi, sarana dan prasarana, dan benefit karyawan. Ada beberapa Faktor-faktor yang dinilai sebagai hambatan antara lain: 1). Ketepatan waktu proses yang lemah pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat; 2) Proses aplikasi permintaan pelayanan publik semakin rumit bagi yang kurang mampu, 3). Hasil produk pelayanan publik yang masih mengandung unsur kesalahan akan terjadi kelancaran proses penyampaian layanan di tingkat kecamatan dan kabupaten.

Berbagai inisiatif pemerintah terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik terdiri dari mengarahkan bawahan untuk menjaga transparansi dalam proses pelayanan publik setiap saat, memastikan kepastian hukum melalui hasil produk publik yang disampaikan kepada masyarakat. Memperhatikan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan prosedur hukum publik serta menghormati hak dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan publik dan pemerintah desa sebagai penyedia layanan publik (Panjaitan, Dewi and Angelia, 2019). Pelayanan Publik di Indonesia Masih Belum Terpenuhi Saat Ini Harapan dan Harapan Publik Publik. *services* dimana keadaan masih buruk di berbagai industri dan bidang.

Pelayanan Publik Masih Buruk Efektif, Tidak Efisien, Bingung, Tidak Profesional, Prosedur Tidak jelas, tidak tersedia tidak menghabiskan waktu dan uang, belum pemanfaatan teknologi informasi optimal sektoral, rentan basis data, rentan kkn (korupsi, kurangnya keterlibatan masyarakat, sikap canggung pejabat, kurangnya penghargaan dan hukuman, multikultural paternalisme, dan pengecualian pelayanan buruk dari penelitian yang dilakukan pusat studi kependudukan, masih mengalami diskriminasi pelayanan, atas dasar persahabatan, dan atas dasar politik, etnis atau bahkan agama, bahkan didiskriminasi. Layanan publik, fitur lain yang menjelaskan sisi buruk organisasi Layanan lebih penting, Pemerintah dan pejabatnya tidak proaktif, Manfaat pelanggan, pengembangan budaya ini bukan budaya layanan, Mereka adalah budaya layanan Budaya kekuasaan, prinsip ketidakpercayaan lebih menyusahkan sistem layanan bukan prinsip, kebenarannya prosedur tidak dirancang untuk memfasilitasi, Situasi diam Menerapkan solusi sebagai upaya Meningkatkan kualitas dan kinerja layanan Ke selain itu perlunya keterlibatan tingkat tinggi semua pemangku kepentingan internal dalam penyediaan layanan publik.

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun sejauh ini belum mencapai hasil yang diharapkan. Ada beberapa faktor yang dievaluasi sebagai termasuk kurangnya sumber daya manusia keterbatasan ini peralatan, tidak satupun dari parameter ini efektif terhadap indikator kinerja lembaga layanan selain keterbatasan eksternal Kesulitan seperti Kepatuhan Publik terhadap Peraturan yang Ada Kesulitan dan Prosedur Set dan Batasan Lainnya (Syahputra, 2017). Salah satu aspek terpenting dari pelayanan publik adalah

kemudahan dalam memberikan lisensi. Pasalnya, izin berdampak besar bagi perkembangan investasi dan pertumbuhan ekonomi daerah. Pelayanan perizinan terkadang menghadapi masyarakat/pemohon dengan proses perizinan yang rumit dan berbelit-belit, sehingga terjadi perilaku menyimpang seperti berbohong dan menerima suap untuk mempercepat proses perizinan. Salah satu aspek terpenting dari pelayanan publik adalah kemudahan dalam memberikan lisensi. Pasalnya, izin berdampak besar bagi perkembangan investasi dan pertumbuhan ekonomi daerah (Afrizal, 2023).

Pelayanan perizinan terkadang menghadapi masyarakat/pemohon dengan proses perizinan yang rumit dan berbelit-belit, sehingga terjadi perilaku menyimpang seperti berbohong dan menerima suap untuk mempercepat proses perizinan. Di tingkat desa, peran pemerintah desa sangat penting bagi pembangunan desa. Pada tanggal 15 Januari 2014, disahkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Desa. Desa merupakan kesatuan wilayah dengan jumlah KK dengan sistem otonomi (dipimpin oleh Kepala Desa). Oleh karena itu, pemerintah desa merupakan instansi pemerintah tingkat terendah, dan karena cakupan wilayah kecil, diharapkan pemerintah desa dapat menyerap semua keinginan masyarakat.

Kepemimpinan Kepala Desa di setiap desa harus bisa menjadi contoh atau teladan yang baik bagi masyarakat. ketika masuk desa mampu melahirkan pemimpin yang pandai membangun maka desa akan berubah menjadi lebih baik bagus. (Puspita Sari, 2018) Memutar tetap tertib roda perjalanan bangsa ini reformasi Indonesia yang membutuhkan kualitas prima dari ide-ide terobosan dan antusiasme dari seorang pemimpin energik untuk sebuah kepemimpinan. Kepala Desa adalah pengelola administrasi dari Pemerintah Desa di bawah Kebijakan yang ditetapkan oleh Badan Permusyawaratan Desa (BPD), dan jabatan Kepala Desa Massal diperbarui lagi selama enam tahun, satu detik. Menurut UU No. 6 Tahun 2013, masa jabatan kepala desa adalah 6 tahun dan dapat dipilih untuk 3 jabatan baik berturut-turut maupun tidak. Oleh karena itu, kinerja pemerintah desa harus baik di masing-masing daerah. Meneliti peran peningkatan manajemen desa dalam kualitas layanan publik. Peran Pemerintah Desa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik melakukan Langkah langkah kongkrit, sebagai berikut :

1. *Pemenuhan Persyaratan.*

Sering Terjadi Masalah Secara Administratif Sering di Desa Persyaratan Tambahan Layanan Di Luar Prosedur Kelengkapan Persyaratan. Biaya layanan tidak konsisten dalam pengaturan desa, seperti juga peraturan daerah terkait dengan kebutuhan layanan Peran pemerintah desa dalam mengatasi masalah pelaku publik, terutama masalah ketidaksesuaian antara penyedia layanan publik dan persyaratan layanan publik, yaitu warga Desa dan dikenakan sanksi berat, termasuk pemecatan, jika mereka adalah pejabat yang telah melakukan serangan yang tidak bermoral pada pejabat publik.

2. *Cocok untuk digunakan.*

Hasil produk layanan publik harus mempertimbangkan aspek kegunaan seperti: Namun dalam implementasinya, program tidak berjalan sesuai rencana. warga negara mandiri bukannya orang miskin.

3. *Perbaikan Berkesinambungan*

Pemberian Pelayanan Umum dan Sering Terjadi di Desa Kesalahan rodruk Pelayanan Karena Integritas data Permintaan Perubahan khususnya Permintaan Pelayanan Ahli Waris Sering Berubah Ketrampiran Warisan Dalam hal ini Kepala Desa berusaha melakukan perbaikan terus menerus terhadap menjaga kualitas pelayanan publik.

4. *Bebas dari Kerusakan / Cacat*

Pelaksanaan pemeliharaan pelayanan publik di Desa sering ada masalah dilakukan dalam pencetakan hasil produk Layanan Kartu Keluarga sering terjadi salah ketik nama keluarga, tempat lahir dan dll.

5. *Selalu memenuhi kebutuhan pelanggan sejak awal*

Implementasi teknologi pelayanan publik mutu tujuan pemerintah desa di ciharasha pemerintah desa selalu antusias menyediakan fasilitas yang lengkap kebutuhan masyarakat penyediaan pelayanan publik. Prosedur khusus upaya desa meningkatkan kualitas pelayanan publik menjaga tingkat keterbukaan tinggi pelayanan publik melalui masyarakat papan sosial dan buletin berisi informasi pelayanan publik. Pemberitahuan publik informasi pelayanan publik informasi

biaya layanan dan informasi terkini lari dan uji adalah layanan penjemputan bola.

6. Melakukan segala sesuatu dengan benar

Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah desa akan selalu berupaya untuk memperoleh segala bentuk pemikiran dan teknis pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan dan mengimbang kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah desa mengacu pada peraturan yang berlaku saat melaksanakan pelayanan publik. Langkah konkrit lain adalah memberikan kepastian hukum atas hasil produk dan jasa agar masyarakat merasa aman dan nyaman (Ringa *et al.*, 2019).

7. Lakukan semuanya dengan benar

Sesuatu yang dapat membuat Anda bahagia pelanggan secara teknis layanan umum desa dalam rangka meningkatkan kualitas umum. Kami berusaha untuk menyediakan kebaikan Bersama. Mampu memberikan sesuatu yang dapat membuat masyarakat bahagia berarti mampu meningkatkan partisipasi masyarakat. Orang-orang sangat senang memiliki proses publik di mana mereka dapat berpartisipasi dalam pembangunan desa mereka. Langkah konkrit pemerintah desa adalah selalu berusaha memajukan pelayanan masyarakat. Dana tersebut untuk community development sehingga pengabdian masyarakat dan hasil dirasakan oleh orang hebat.

SIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan publik di desa berjalan dengan optimal, dengan beberapa inisiatif nyata yang dilaksanakan secara khusus oleh kepala desa. Ini termasuk: (2). Terselenggaranya pelayanan publik di sekitar RW kelurahan dengan manfaat yang besar bagi masyarakat. (3) transparansi biaya pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku; (Empat). Jaminan hukum yang dapat memberikannya kenyamanan dan keamanan kepadamasyarakat. (5) Semua adalah sama dan memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif. (6) Memberikan subsidi kepada masyarakat miskin untuk mendapatkan pelayanan publik di Desa Ciharashas. (7) Pelaksanaan pajak pelayanan sesuai dengan peraturan desa secara otomatis berarti peningkatan PAD desa dan partisipasi masyarakat dalam kegiatan pembangunan. (Herizal, Mukhrijal and Wance, 2020) Ada beberapa saran yang dapat membantu pemerintah desa meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tindakan Terhadap Individu Jahat dan Petugas Jaga.

REFERENSI

- Alfian, Y. (2019) 'Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Ciharashas Kabupaten Bandung Barat', *Jisipol*, 3(1), pp. 59–69.
- Afrizal, T. Y., & Saifullah, T. (2023). Legal Certainty in Customary Jurisdictions (Case Study In Muara Batu District, North Aceh). *SASI*, 29(1), 75–84.
- Fuady, I., Arifin, H. and Kuswarno, E. (2017) 'Factor Analysis That Effect University Student Perception in Untirta About Existence of Region Regulation in Serang City - Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa Untirta Unemployment: Study in Yogyakarta and Malang City', *Jurnal Kajian*, pp. 129– Terhadap Keberadaan Perda Syariah Di Kota 142. Serang', *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 21(1), p. 123770.
- Herizal, H., Mukhrijal, M. and Wance, M. (2020) 'Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik', *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), pp. 24–34. doi: 10.24815/gaspol.v1i1.17327.
- Kurniawan, R. C. (2017) 'Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah', *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), pp. 569–586. doi: 10.25041/fiatjustisia.v10no3.794.
- Maykel, Alter Daicy, F. and Ruru, J. M. (2020) 'Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Yang Ada Di Desa Ranolambot Kecamatan Kawangkoan Barat', *Jurnal Administrasi Publik*, 6(95), pp. 30–36.
- Muhimah, U. U. (2022) 'Peran Pemerintah Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Dalam Kerangka Perlindungan Hukum Warga Negara Ditinjau Dari Undang- Undang No . 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Uum Ummul Muhimah Sekolah Tinggi Ilmu Syariah Nahdatul Ulama Nusantara', *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 2(1), pp. 53–63.

- Panjaitan, E., Dewi, R. and Angelia, N. (2019) 'Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat', *Perspektif*, 8(1), p. 32. doi: 10.31289/perspektif.v8i1.2543.
- Puspita Sari, M. E. (2018) 'Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik', *Jurnal Trias Politica*, 2(1), p. 1. doi: 10.33373/jtp.v2i1.1234.
- Rasbin, 2018 (2018) 'Studi Di Kota Yogyakarta Dan Malang (Regional Government Efforts To Reduce Poverty and Ringa, M. B. *et al.* (2019) 'Peran Pemerintah, Sektor Swasta Dan Modal Sosial Terhadap Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan Berbasis Masyarakat di Kota Kupang Nusa Tenggara', *Bisman-Jurnal Bisnis & Manajemen*, 3(2), pp. 30–38. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/268045142.pdf>.
- Syahputra, A. (2017) 'Peran Pemerintah Kecamatan Medan Deli Dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat dan Ibu Rumah Tangga Dalam Pengelolaan Bank Sampah di Kecamatan Medan Deli', *Jurnal Publik Reform UNDAR MEDAN*, 4(4), pp. 85–94.