

# Tata Kelola Pemerintahan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Kebonan Kabupaten Lumajang

(*Governance in Improving Public Services at the Kebonan Village Office, Lumajang Regency*)

Maulana Malik Ibrahim <sup>1\*</sup>, Rani Nurul Laili Herzegovina <sup>2</sup>, Wardatuz Sobri <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Akademi Komunitas Teknologi Syarifuddin Lumajang, Indonesia;

<sup>1</sup> mmalikibrahim459@gmail.com; <sup>2</sup> akugovina23@gmail.com; <sup>3</sup> dahlansharuq@gmail.com;

\* corresponding author: Maulana Malik Ibrahim

## ARTICLE INFO

Received : February 18, 2025

Revised : December 2, 2025

Accepted : December 12, 2025

### Kata Kunci

Tata Kelola;  
Pelayanan Publik;  
Pemerintahan Desa;

### Keywords

Governance;  
Public Services;  
Village Government;



This is an open access article under the CC-BY-SA license. Copyright (c) 2025 Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

## ABSTRACT

Upaya administratif seperti pencatatan data yang tertib, digitalisasi, dan standardisasi prosedur sangat penting untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi penyelenggaraan pemerintahan desa. Dengan administrasi yang baik, pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kapasitas pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa Kebonan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam, observasi dan analisis dokumen terkait. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tata kelola pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik dan mengetahui tingkat kapasitas kinerja pemerintah desa. Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tata kelola desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Kebonan Kecamatan Kiakah Kabupaten Lumajang. Dalam konteks pergeseran paradigma otonomi daerah, yang menekankan pada pembangunan daerah dan pelayanan yang optimal, penelitian ini menyoroti pentingnya kinerja aparatur desa sesuai dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014.

### Abstract

*To increase the efficacy and efficiency of village governance, administrative initiatives including routine data recording, digitization, and procedure standardization are essential. Good administration leads to speedier, more transparent, and more accountable public services. This study attempts to establish the level of village government capacity in providing services to the Kebonan community. The method employed in this study is a qualitative approach involving in-depth interviews, observation, and analysis of relevant documents. This was done to determine the village government's governance in enhancing public services and the level of village government performance capacity. This study intends to explore village government in improving public services in Kebonan Village, Kiakah District, Lumajang Regency. This study emphasizes the significance of village officials' performance in compliance with Law Number 6 of 2014 within the framework of the evolving paradigm of regional autonomy, which places an emphasis on regional development and effective service delivery.*

## PENDAHULUAN

Salah satu aspek terpenting dalam mengembangkan pelayanan publik yang sukses dan efisien, khususnya di tingkat pemerintahan, adalah peningkatan pelayanan. Pelaksanaan pelayanan yang optimal dalam birokrasi sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan daerah, termasuk dalam proses pembangunan desa. Aparat pemerintah daerah, khususnya pemerintah desa, dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Peningkatan pelayanan publik bagi warga desa menjadi salah satu tujuan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, guna mendorong percepatan terwujudnya kesejahteraan umum.

Salah satu capaian kinerja yang dapat dilaksanakan oleh pemerintah desa untuk mencapai tujuan yang tertuang dalam standar pelayanan nasional, khususnya kualitas pelayanan publik, adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Masyarakat sering mengeluh mengenai pelayanan baik dan buruk yang diberikan oleh pemerintah desa, pemerintah desa berupaya untuk mempercepat pencapaian pemerintahan yang baik dan ramah. Tata kelola desa terpuruk akibat permasalahan pelayanan dan ketidaknyamanan di kantor desa sehingga menurunkan standar pelayanan publik.

Kantor desa berfungsi sebagai penghubung seluruh kegiatan desa, termasuk yang berkaitan dengan pembinaan, pengembangan, pemberdayaan, dan pemerintahan. Kehadiran kantor desa dan negara dapat mengungkap banyak hal tentang desa; Faktanya, bukan hal yang aneh bagi orang-orang untuk Mereka menggunakan kantor atau lembaga mereka sendiri sebagai sarana untuk menilai atau mengukur kondisi serta nilai komunitas secara keseluruhan. Oleh karena itu, tidaklah salah jika pemerintah desa merencanakan peningkatan pelayanan karyawan kantor yang sesuai. Kantor yang baik dalam memberikan pelayanan dan memberikan rasa nyaman bagi setiap orang baik hendak melapor atau sekedar meminta jasa surat menyurat disebut kantor yang cocok.

Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan utama yang dihadapi dalam menjaga kualitas pelayanan di Bagian pelayanan umum desa kebonan, serta merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja. Dengan memperbaiki kinerja internal, diharapkan kantor desa dapat lebih responsif terhadap kinerja pelayanan menjadi lebih baik, kebijakan, dan tuntutan masyarakat, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas. Masyarakat mengharapkan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan berkualitas dari pemerintah desa termasuk dalam hal pengurusan kependudukan, pengadaan dana pembangunan dan sebagainya.

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum dengan penyelenggaraan rumah tangga berdasarkan hak asal-usul dan adat istiadat yang diakui oleh pemerintah pusat dan berkedudukan di dalam wilayah kecamatan. Secara etimologis kata desa berasal dari Bahasa Sansekerta, yaitu *deca* yang diartikan sebagai tanah air, kampung halaman, atau tanah kelahiran. Di Indonesia, Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan berwenang mengatur serta mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan hak tradisional yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014).

Adapun fokus penelitian ini adalah 1). Apa saja jenis pelayanan publik yang ada di kantor desa Kebonan? 2). Bagaimana pelaksanaan pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan publik dikantor desa kebonan? 3). bagaimana gambaran mengenai penerapan prinsip tata kelola pemerintahan dalam pelayanan publik di kantor desa kebonan?.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik kini terintegrasi ke dalam keseluruhan kehidupan warga negara dan bukannya bertentangan dengannya. Menurut Grindle (1991), reformasi pelayanan publik perlu fokus pada analisis dan perbaikan berbagai kesalahan kebijakan baik pada kebijakan saat ini maupun kebijakan sebelumnya serta pada tatanan kelembagaan yang sudah ada. Untuk memudahkan terbentuknya kepemimpinan yang berkarakter kerakyatan dalam birokrasi publik, maka reformasi pelayanan publik harus melakukan penyesuaian yang signifikan terhadap rutinitas kerja administrasi, budaya birokrasi, dan tata kerja instansi pemerintah.

Ideologi demokrasi yang mengedepankan kesetaraan dan persamaan hak bagi seluruh warga negara menjadi landasan bagi model pelayanan publik baru, sebuah perubahan paradigma dalam penyediaan pelayanan publik. Paradigma Pelayanan Publik Baru yang berpandangan bahwa pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai saat ini, memberikan landasan teoritis bagi strategi pelayanan publik yang ideal, menurut Denhart & Denhart (2013).

Sistem administrasi publik mengalami perubahan akibat penerapan kebijakan pelayanan publik. Modifikasi tersebut berkaitan dengan perubahan paradigma administrasi publik, khususnya peralihan dari paradigma New Public Management (NPM) ke paradigma New Public Service (NPS). Strategi pelayanan publik baru yang dikemukakan oleh Denhard (2013) berpusat pada enam konsep utama, antara lain:

1. Melayani warga, bukan klien. Langkah kedua adalah mengupayakan kepentingan umum.
2. Mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pengusaha (menghargai kewarganegaraan dibandingkan kewirausahaan).
3. Bertindak secara demokratis dan berpikir strategis (think Democratically and Act Strategically).

4. Memahami bahwa tanggung jawab bukanlah persoalan yang mudah (mengakui bahwa akuntabilitas tidaklah mudah).
5. Penting untuk melayani daripada mengarahkan.
6. Mengatasi individu, bukan sekedar keluaran (menghargai manusia, bukan sekedar keluaran).

Karena proses perubahan melibatkan proses administrasi terkait pembangunan dan kesepakatan yang telah disesuaikan dengan kondisi sosial ekonomi yang diinginkan, Kikutadze (2015) juga menjelaskan realisasi pergeseran paradigma administrasi publik dan pentingnya membangun manajemen publik. Meningkatkan kualitas kinerja pemerintah di segala aspek. Proses ini bertujuan untuk perubahan masyarakat yang lebih inovatif dan modern.

Kualitas layanan yang dihasilkan menunjukkan seberapa efektif layanan pemerintah. Menurut Afrial (2009), kualitas pelayanan ditentukan dengan membandingkan pelayanan aktual yang diperoleh dengan pelayanan yang diinginkan. Samosir (2005) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan dengan membandingkan pelayanan yang diterima konsumen dengan harapannya.

Menurut Holle (2011), hakikat pelayanan publik terdiri dari: a) meningkatkan produktivitas dan kualitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan di seluruh bidang pelayanan publik; b) mendukung inisiatif untuk meningkatkan efektivitas seluruh sistem dan prosedur yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga pelayanan publik dapat terselenggara dengan lebih berhasil dan efisien; dan c) menumbuhkan berkembangnya kreativitas, inisiatif, atau partisipasi masyarakat dalam langkah-langkah pembangunan dan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Hardiansyah (2011), terdapat tiga komponen utama pelayanan publik: a) organisasi yang memberikan pelayanan, yaitu pemerintah sebagai regulator; b) pelanggan, yaitu orang atau masyarakat yang berkepentingan; dan c) kepuasan yang diterima atau diberikan pelanggan. Tiga aspek kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan konsumen.
2. Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan.
3. Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh kemampuan, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

## Tata Kelola Pemerintahan

Di tingkat nasional, regional, dan lokal, perencanaan kegiatan pembangunan sangat terbantu oleh tata kelola pemerintahan yang baik, yang mencerminkan kualitas tata pemerintahan yang baik. Upaya yang dilakukan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan desa untuk mewujudkan pemerintahan desa yang profesional, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat disebut dengan tata kelola desa yang baik.

Menurut Febriyanto dkk. (2014), partai politik pemerintah sebenarnya telah membantu implementasi kebijakan otonomi daerah sehingga berujung pada terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di negara kita. Hal ini memberikan peluang bagi masyarakat, sektor komersial, dan pemerintah kota untuk menjadi lebih kompetitif.

Pemerintahan desa yang dibentuk merupakan upaya untuk menjalankan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang pemerintahan desa. Upaya ini diharapkan dapat menghasilkan tata kelola yang efektif, bermanfaat dan menyajikan masyarakat. Prinsip dasar tata kelola desa sebagaimana dikemukakan Masyarakat Transparansi Indonesia (MTI) dalam Rosidi dan Fajriani (2013) adalah sebagai berikut: keterlibatan masyarakat, penghormatan terhadap supremasi hukum, transparansi, standar kepedulian dan kemampuan yang tinggi, kesetaraan, berorientasi pada konsensus, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi dan misi strategis. Kunci keberhasilan dalam pelaksanaan tata Kelola pemerintahan yang baik dipengaruhi oleh beberapa faktor sesuai dengan hasil studi yang dilakukan oleh KPK (2006), yaitu:

1. Komitmen Pimpinan adalah suatu konsistensi pimpinan tertinggi di daerah yang bersungguh-sungguh melaksanakan perbaikan tata Kelola pemerintahan di lingkungan nya. Pimpinan berfungsi menjadi penggerak bagi segala bentuk perubahan dan menjadi pelopor dalam pelaksanaannya.
2. Dasar hukum yang kuat yang ada disetiap pelaksanaan kebijakan dalam rangka perbaikan sistem tata Kelola pemerintahan yang baik, wajib memiliki dasar hukum yang kuat, baik dalam bentuk Peraturan atau Keputusan. Dalam rangka keberlanjutan suatu kebijakan tata Kelola pemerintahan yang baik sebaiknya dasar hukum yang dipakai adalah peraturan daerah/peraturan desa sehingga walaupun terjadi pergantian pimpinan daerah, kebijakan masih akan tetap berjalan dan tidak ambur adul.
3. Dukungan dari lingkungan internal dan masyarakat dukungan tersebut atas kebijakan perbaikan tata Kelola pemerintahan yang baik sangat diperlukan karena kebijakan tersebut diciptakan, dikelola dan diperuntukkan bagi mereka sebagai masyarakat negara.
4. Gagasan dan tindakan untuk meningkatkan sistem tata pemerintahan yang baik didorong untuk muncul dari dalam diri, terutama dari jajaran pimpinan dan pegawai di lingkungan pemerintahan terkait. Dukungan dan komitmen yang tinggi bagi seluruh personel akan dihasilkan dari perbaikan sistem yang didasarkan pada strategi yang meyakinkan dan diskusi antar pengambil kebijakan daerah, yang kemudian disosialisasikan ke seluruh tingkatan.

### **Pemerintahan Desa**

Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang terdiri atas Kepala Desa dan perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan (Undang-undang No. 6 Tahun 2014). Sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia mengakui dan menghormati asal-usul dan adat istiadat setempat yang menjadi dasar penyelenggaraan dan pengurusan kepentingan masyarakat setempat melalui Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Pemerintah desa bertugas mengkoordinasikan urusan kemasyarakatan, pembangunan, dan pemerintahan sebagai komponen pengorganisasian. Menurut Solekhan (2012), pemerintahan desa mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. MenyeIenggarakan urusan rumah tangga desa.
2. Melaksanakan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan.
3. Melaksanakan pembinaan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat.
4. Melaksanakan pembinaan ketetraman dan ketertiban masyarakat.
5. Melaksanakan pembinaan perekonomian desa.
6. Melaksanakan musyawarah penyelesaian perselisihan.

Menurut Dwipayana (2003), jika komponen-komponen pemerintahan desa selaras, seimbang, dan saling percaya satu sama lain, maka pemerintahan desa yang demokratis yang partisipatif, bertanggung jawab, transparan, dan tanggap—dapat menjadi lebih kokoh, sah, dan mampu melaksanakan tugasnya. Oleh karena itu, perubahan signifikan harus dilakukan oleh pemerintah desa, baik terkait kepemimpinan maupun kinerja birokrasi yang fokus pada penyediaan pelayanan publik yang berkualitas.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini berupa penelitian kualitatif, karena melihat dari judul tata Kelola pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor desa termasuk jenis penelitian langsung ke lapangan dengan berbagai proses berupa fakta yang nyata. Jenis penelitian ini menarik kesimpulan di akhir penelitian dengan deskripsi dan analisis yang di peroleh saat penelitian berlangsung.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi atau tempat yang di pilih dalam penelitian ini yaitu peneliti mengambil tempat di Kantor Desa Kebonan, Desa Kebonan, Kecamatan Kakah, Kabupaten Lumajang. Letak tempatnya sangat

strategis dengan alamat Jln. Pasar hewan Dsn krajan II Ds kebonan Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang.

### **Subyek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah pegawai tata kelola di Kantor Desa Kebonan yang berjumlah 2 orang pegawai, dan Kepala Desa Kebonan yang akan menjadi narasumber kita.

### **Instrumen Penelitian**

Peneliti dapat menggunakan instrumen untuk membantunya dalam teknik pengumpulan data. Terkadang diperlukan lebih dari satu jenis instrumen untuk memilih satu jenis metode pengumpulan data. Observasi adalah sejenis alat penelitian. Pasalnya, ada pegawai di kantor desa Kebonan KIAKah Lumajang yang diawasi penelitian ini dengan mengacu pada tata kelola dalam meningkatkan pelayanan publik. (Data, T. P.2015)

### **Langkah-langkah Penelitian**

Langkah-langkah penelitian menurut Lexy J Moleong (2005) sebagai berikut:

1. Tahap pra lapangan, yaitu pengenalan lalu observasi ke lapangan yaitu di Kantor Desa Kebonan Kabupaten Lumajang kemudian mengurus perizinan penelitian kepada subyek penelitian.
2. Tahap kegiatan lapangan, yaitu pengumpulan data terkait mengenai pengelolaan pemerintahan desa dalam meningkatkan pelayanan publik.
3. Tahap analisis data, yaitu mengelola data yang diperoleh melalui observasi, dan dokumentasi.
4. Tahap penulisan laporan, yaitu menyusun hasil penelitian mulai dari pengumpulan data hingga memaknai data.
5. Melengkapi persyaratan ujian tesis.

### **Analisis Data**

Salah satu teknik penanganan data yang berkaitan dengan rumusan masalah yang dapat dimanfaatkan untuk mengambil kesimpulan adalah dengan analisis data. Untuk mengetahui bagaimana meningkatkan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan, data yang terkumpul akan diolah secara kualitatif. Untuk mengetahui tingkat kemampuan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Kebonan, penelitian ini menggunakan metodologi analisis data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Jenis Pelayanan Publik yang Ada di Kantor Desa Kebonan Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang**

Langkah-langkah administratif harus dikembangkan agar sistem pengelolaan dan pelayanan pemerintah desa dapat berfungsi lebih efektif dan efisien. Pendokumentasian informasi dan data untuk membantu pelaksanaan operasional pemerintahan desa merupakan proses penyelenggaraan pemerintahan desa itu sendiri. Oleh karena itu, diperlukan implementasi administratif yang lebih baik. Bentuk pemerintahan desa ada bermacam-macam, seperti:

#### **a. Pembuatan KTP**

Warga yang ingin mendapatkan KTP dari kantor desa harus membawa persyaratan khusus, karena pemerintah daerah menyediakan jasa pembuatan KTP. Mengenai keterangan yang diperlukan untuk membuat KTP bagi pemula harus membawa surat lamaran dari RT atau RW beserta fotocopy Kartu Keluarga ukuran 3 x 3 x 4. Pemohon harus berusia minimal 17 tahun untuk memenuhi syarat. Sedangkan pemohon perlu menyediakan fotokopi Kartu Keluarga, surat pengantar RT/RW, KTP asli, dan pas foto berukuran tiga x tiga x empat untuk pembuatan sertifikat perpanjangan KTP.

#### **b. Daftar KTP**

Kantor desa juga merupakan tempat masyarakat melakukan pendaftaran KTP online atau dikenal dengan KTP elektronik atau e-KTP. Kartu identitas berchip yang berfungsi sebagai

identitas resmi penduduk terdaftar disebut KTP elektronik. KTP dapat berlaku selamanya jika tidak ada perubahan berdasarkan kebijakan pemerintah. Dalam pengajuan KTP-el, pemohon yang berusia di bawah 17 tahun harus melampirkan fotokopi akta nikah, surat pengantar dari Kepala Desa yang diketahui camat, fotokopi Kartu Keluarga, dan sebuah rekaman. Setelah pendataan, petugas akan mencetak KTP elektronik sesuai spesifikasi formulir permohonan.

#### **c. Surat Keterangan Lahir**

Pengurusan akta kelahiran merupakan salah satu tanggung jawab desa. Fotokopi akta nikah, surat pengantar dari RT/RW, fotokopi pembayaran PBB, fotokopi kartu keluarga dan KTP, serta fotokopi akta kelahiran dari rumah sakit atau bidan desa semuanya diperlukan saat pemrosesan akta kelahiran di kantor desa..

#### **d. Perubahan Data Kartu Keluarga**

Pembuatan kartu keluarga merupakan salah satu dari beberapa pelayanan administrasi dan birokrasi yang disediakan pemerintah kota. Anda perlu menunjukkan surat pengantar dari RT/RW dan KK asli untuk pengajuan kartu keluarga di dusun tersebut.

#### **e. Pengurusan Surat Kematian**

Melacak sertifikat kematian sangat penting untuk mencegah orang-orang tertentu yang ceroboh menyalahgunakan informasi tentang orang yang meninggal. Sementara itu, pemerintah ingin memastikan data dan informasi warga yang akan memberikan suara pada pemilu atau Pilkada akurat. Dalam pengurusan akta kematian harus dipenuhi syarat-syarat sebagai berikut: surat pengantar dari RT/RW, fotokopi KTP almarhum, dan surat keterangan kematian dari rumah sakit jika kematian terjadi di sana.

#### **f. APBD Desa**

Rencana keuangan tahunan pemerintah desa yang dikenal dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa atau APBDesa diputuskan dan dirundingkan oleh Kepala Desa bersama dengan BPD atau Badan Permusyawaratan Desa melalui Peraturan Desa. Untuk menjamin kepastian rencana kegiatan, APB Desa merupakan suatu dokumen yang mengikat secara hukum yang mengikat perangkat desa terkait dan pemerintah untuk melaksanakan kegiatan berdasarkan rencana yang telah ditentukan dengan tetap menjamin tersedianya anggaran dalam jumlah tertentu. Karena APB Desa sendiri memastikan bahwa kegiatan layak secara finansial, maka APB Desa juga dapat menjamin bahwa hasil kegiatan layak secara teknis..

#### **g. Jaringan Aspirasi Rakyat**

Organisasi yang melambangkan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa adalah Badan Permusyawaratan Desa atau disingkat BPD. Bersama kepala desa, BPD ini bertugas membuat seluruh peraturan desa serta mengarahkan dan memfasilitasi tujuan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014.

#### **h. Lapor Pemerintah Desa**

Salah satu layanan yang diberikan oleh desa adalah kemampuan untuk memfasilitasi pelaporan keluhan dan tujuan masyarakat kepada otoritas lokal yang berwenang. Badan Permusyawaratan Desa menerima laporan langsung dari masyarakat umum. Selain itu, pemerintah saat ini juga menawarkan kepada masyarakat sebuah call center di nomor 1500040 dimana mereka dapat melaporkan segala permasalahan yang berkaitan dengan desa mereka..

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Seperti yang diungkapkan oleh Pilal Efendi, S.Pd terhadap Jenis pelayanan publik dalam wawancara yang peneliti lakukan sebagai berikut:

*Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Pelayanan dikantor desa kebonan pelayanan administrasi yang dilaksanakan sudah mengikuti standar yang ada dari persyaratan, waktu dan ketetapan dalam pelayanan.”*

Peningkatan sarana dan prasarana sangat membantu dalam proses meningkatkan produktivitas baik dalam bisnis maupun kehidupan sehari-hari yang dapat membantu untuk mencapai tujuan dengan lebih cepat dan efektif. Proses peningkatan produktivitas membutuhkan sarana dan prasarana seperti yang ada dikantor desa kebonan, pegawai menggunakan sarana dan prasarana yang berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai disebut bagian pelayanan umum dan kepegawaian dikantor desa kebonan. Dengan adanya teknologi yang baik untuk para pegawai dalam mendapatkan hasil yang baik pula dalam proses meningkatkan semangat kerjanya. Seperti yang dikatakan oleh Nur fadilah, S.Sos selaku sekertaris desa kebonan dalam wawancara yang peneliti lakukan terhadap sarana dan prasarana yang ada di kantor desa kebonan

*Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas aparat harus ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai pula. Namun dikantor desa kebonan hanya memiliki 2 unit komputer, 1 (satu) unit printer, dan mempunyai 5 unit laptop seharusnya masing-masing bidang seperti Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Urusan Umum, Kepala Urusan Ekonomi Pembangunan dan Kepala Urusan Pemerintah memiliki fasilitas komputer di masing-masing bidang. Hal ini dikarenakan masing-masing bidang memiliki tugas yang berbeda sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.”*

Peningkatan daya saing ketika seseorang melakukannya peningkatan pada suatu pelayanan publik maka peningkatan yang dilakukan akan membantu dalam urusan persaingan bisnis yang semakin ketat. Adapun cara untuk meningkatkan daya saing pegawai sudah sesuai dengan sopnya, meningkatkan produktivitas, dan mempersiapkan mereka untuk posisi yang lebih tinggi dalam organisasi. Hal ini sejalan dengan penuturan Pilal effendi, S.Pd tentang Langkah untuk mengembangkan daya saing pegawai sudah sesuai dengan SOP nya di Kantor Desa Kebonan dalam wawancara yang peneliti lakukan

*Mekanisme atau proses pelayanan publik dikantor desa yaitu mengikuti prosedur pelayanan dapat memudahkan tahapan pelayan yang diberikan terhadap masyarakat karena dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan dan sop nya harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugas nya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan”.*

Adapun hal efektif untuk meningkatkan pelayanan publik di bagian sub pelayanan umum dikantor desa kebonan seperti halnya yang di tuturkan oleh Nur fadilah, S.Sos dalam wawancara yang peneliti lakukan seperti berikut

*Cara berpakaian yang baik adalah pakaian yang sesuai dengan syariat agama dan negara, dalam berpakaian yang sopan para aparatur desa harus memberikan pelayanan dengan bersikap lemah lembut dan sopan serta memperhatikan etika berkomunikasi.”*

Serta Menyediakan Seragam, lingkungan kerja yang sehat, dan mendukung kesejahteraan karyawan melalui tunjangan kesehatan, keseimbangan kerja-hidup, dan insentif yang sesuai dapat meningkatkan motivasi dan retensi karyawan.

## **2. Faktor Penghambat dan Pelaksanaan Pemerintahan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik diKantor Desa Kebonan Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang**

Faktor penghambat dalam pengembangan peningkatan pelayanan publik. Keterbatasan dana dapat menghambat perencanaan dan pelaksanaan pelayanan. Maka harus ada program khusus atau kegiatan yang dilakukan oleh kantor desa kebonan untuk memperbaiki pelayanan publik dan memperkenalkan inovasi baru. Akan tetapi yang lebih menonjol dikantor desa kebonan ialah keahlian di bidang nya masing-masing. Seperti yang dituturkan oleh Sultan Abdul Aziz, S.Sos dalam wawancara yang peneliti lakukan bahwa kurang nya pelatihan khusus serta bimbingan dari pimpinan

*Bahwa bagian yang bertugas di bagian kasir pelayan publik kurangnya kegiatan khusus yang dilakukan oleh pihak desa guna dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada Masyarakat*

Sama halnya dengan yang dikatakan oleh Nur Fadilah, S.Sos dalam wawancara yang peneliti lakukan

*Dengan adanya dengan adanya kegiatan sebagai upaya desa dalam meningkatkan pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat luas khususnya masyarakat kebonan sendiri*

Hal ini dapat menurunkan kualitas pelayanan yang tidak konsisten dan profesional, terutama pada bagian pelayanan umum. Adapun hal yang dapat meningkatkan dan keterpuasan masyarakat dengan adanya informasi biaya layanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas seperti yang dikatakan oleh Rohim Bukhori, S.Pd dalam wawancara yang peneliti lakukan

*Bahwa pelayanan yang di berikan kepada masyarakat di jelaskan secara perinci tanpa ada uang suap atau uang korupsi oleh aparat desa dan di jelaskan secara sebenar-benarnya dan secara jelas jelas nya*

Untuk meningkatkan produktifitas yang diinginkan Sebagian pegawai berinisiatif untuk membawa alat kerja mereka miliki masing-masing sehingga tidak harus memungut biaya tambahan dari masyarakat yang datang ke kantor desa. Yang dialami warga desa kebonan adalah minimnya sarana untuk mengetahui informasi biaya seperti kwitansi dan lain sebaginya, karena sebagian besar pekerjaan sudah diselesaikan melalui sistem aplikasi.

### **3. Gambaran Mengenai Penerapan Prinsip Tata Kelola Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kebonan Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang**

Mengenai penerapan prinsip tata kelola pada sub pelayanan umum dan kepegawaian di kantor desa memerlukan pendekatan yang terencana dan menyeluruh. Strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja pegawai di sub pelayanan umum dan kepegawaian dikantor desa kebonan apakah pegawai sudah professional dengan cepat, tepat, dan tanggap melayani permasalahan masyarakat. Adapun Langkah efektif yang dapat membantu dalam meningkatkan kinerja pegawai seperti yang diungkapkan oleh Munadi, S.Pd dalam wawancara yang peneliti lakukan

*Pegawai sudah di bekali dengan tata cara melayani permasalahan masyarakat dengan cepat dan tanggap agar tidak ada pengaduan ketidak nyamanan dalam melayani masyarakat.”*

Serta mengimplementasikan program penghargaan untuk mengakui dan menghargai atas prestasi pegawai. Ini bisa berupa penghargaan bulanan, bonus, atau pengakuan formal. Seperti yang dinyatakan oleh Sultan Abdul Aziz, S.Sos, dalam wawancara itu bahwa peneliti melakukan

*Tidak ada imbalan karena anggaran yang disediakan hanya gaji dan perjalanan dinas. hanya saja memberikan ucapan terimakasih dalam forum atas kinerja yang baik, membangun komunikasi yang baik, membangun lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan. Terdapat juga hukuman bagi pegawai yang melakukan pelanggaran seperti hukuman yang sudah berjalan bagi pegawai yang lalai dengan tanggung jawabnya diberikan surat peringatan tertulis.”*

Disiplin, loyalitas, dan tanggung jawab kerja menjadi landasan penilaian ini. Pemerintah Desa berjanji akan mengulangi hal tersebut di masa depan, oleh karena itu diharapkan penghargaan ini dapat menginspirasi para pekerja untuk tampil lebih baik di masa depan dan meningkatkan semangat kerja.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini secara konsisten dan berlanjut, sub pelayanan umum dan kepegawaian di kantor desa dapat meningkatkan kinerja pegawai secara signifikan, yang pada akhirnya memiliki keahlian di dalam segala bidangnya masing-masing serta mendukung efisiensi dan efektivitas operasional secara menyeluruh.

## **KESIMPULAN**

Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem penyelenggaraan dan pelayanan pemerintahan desa, perlu diciptakan upaya-upaya administratif. Proses pelaksanaan pemerintahan desa melibatkan pencatatan data dan informasi untuk membantu berfungsi pemerintah desa. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Kebonan adalah: pembuatan KTP, pendaftaran KTP, dan penerbitan akta kelahiran. - pemutakhiran akta kematian - pengubahan informasi kartu keluarga Laporan pemerintah desa; APBD desa; jaringan aspirasi masyarakat.

Prasarana dan fasilitas yang memadai juga diperlukan untuk menunjang pelayanan yang berkualitas. Meski demikian, kantor Desa Kebonan hanya memiliki lima laptop, dua komputer, dan satu printer. Fasilitas komputer harus tersedia di segala bidang, termasuk kepala desa, sekretaris desa, urusan umum, pembangunan ekonomi, dan urusan pemerintahan. Hal ini disebabkan karena setiap bidang mempunyai tugas yang berbeda-beda berdasarkan fungsi dan tugas pokoknya. hambatan bagi kemajuan pelayanan publik yang lebih baik. Perencanaan dan pemberian layanan mungkin terhambat karena kurangnya dana.

Oleh karena itu, kantor Desa Kebonan harus melaksanakan program atau kegiatan yang unik untuk meningkatkan pelayanan publik dan menerapkan inovasi baru. Dibutuhkan upaya yang disengaja dan menyeluruh untuk menerapkan konsep tata kelola pada layanan sub-publik dan ketenagakerjaan di kantor desa. Apakah staf di Kantor Desa Kebonan profesional, cepat, akurat, dan tanggap dalam menangani permasalahan masyarakat merupakan salah satu taktik yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai di bidang pelayanan publik dan kepegawaian. Pelayanan sub-publik di kantor desa dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan menerapkan proses-proses tersebut secara tepat, konsisten, dan terus-menerus. Karyawan yang mengikuti prosedur ini pada akhirnya akan menjadi ahli di semua bidangnya dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional secara keseluruhan..

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrial, R. 2009. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Administrasi dan Organisasi* (<http://journal.ui.ac.id/jbb/article>)
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.
- Data, T. P. (2015). Instrumen Penelitian. Kisi-Kisi Instrumen.
- Denhardt, Janet Valerie and Denhardt, Robert B. (2013) The New Public Service: Serving Not Steering, ME Sharpe Inc., New York.
- Eko. Wayu, Yudiatmaja. 2009. Total Quality Service: Paradigma Baru Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah, Visi Publik Jurnal Ilmu Administrasi Publik Volume 6 Nomor 2 Edisi Oktober 2009-Maret 2010, Universitas Jenderal Soedirman
- Erianto, A. (2010). "Inovasi dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus di Desa". *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(3), 101-115.
- Febriyanto, Irma Irawati dan Alqaf Harto Masryono. 2014. Peran Kepala Desa Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Studi di Desa Gunggung Kecamatan Batuan Sumenep)
- Grindle, M.S (Ed.), (1991). Politic and Policy Implementation in The Third World, Princeton University Press; New Jersey.
- Hajar, Siti. 2013. Analisis Kinerja Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Terhadap Efektivitas Penyeleenggaraan Pemerintahan Desa di Desa Hamparan Perak, Penelitian Dosen Muda Internal: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya), Penerbit Gava Media: Jakarta.

- Herzegovina, R. N. L. (2023). Budaya Kerja Optimal Adminstrasi Keuangan: Studi Implementasi di Kantor Kecamatan. *Idarotuna: Journal of Administrative Science*, 4(1), 77-84.
- Herzegovina, R. N. L., & Hasan, M. S. (2023). Sistem Tata Kelola Kearsipan di Kantor Kepala Desa. *Idarotuna: Journal of Administrative Science*, 4(2), 137-150.
- Herzegovina, R. N. L., & Hayat, H. (2022). Kualitas Pelayanan dalam Bidang Pemberdayaan Masyarakat di Kecamatan Kedungajang Lumajang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2), 130-137.
- Herzegovina, R. N. L., Masâ, M., & Musa, A. M. (2024). Strategi Peningkatan Motivasi Kerja Dosen Dalam Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di Akademi Komunitas Teknologi Syarifuddin Lumajang). *Briliant: Jurnal Riset dan Konseptual*, 9(2), 306-319.
- Holle, Erick S. 2011. PeIayanan Publik Melalui Electronic Government; Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service, Jurnal Sasi Volume 17 Nomor 3 Bulan Juli-September 2011, www.google.com diunduh pada tanggal 15 Januari 2013 Pukul 09.00 PM
- Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.22 2
- Kikutadze, Vasil (2015) New Public Management (NPM) Paradigm In Georgia; European Scientific Journal December 2015/SPECIAL/edition Volume 2 ISSN 1857 – 7881 (print) e-ISSN 1857 – 7431
- Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). 2006. Pelaksanaan Tata KeloIa Pemerintahan Yang Baik. Direktorat Penelitian dan Pengembangan: Jakarta.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rosidi, Abidarin dan Fajriani, Anggraeni. 2013. Reinveinting Government, Demokrasi dan Reformasi PeIayanan Publik. Andi: Yogyakarta.
- Samosir, Z. Z. 2005. Pengaruh Kualitas PeIayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi* (<http://repository.usu.ac.id/bitstream/pdf>)
- Solekhan, H. (2012). *Fungsi Pemerintahan Desa dalam Pembangunan*. Jurnal Pemerintahan Desa, 6(3), 90-104.
- Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h. 415
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Zainuddin, M. (2014). "Strategi Peningkatan Kualitas PeIayanan Publik di Era Otonomi Daerah". *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(2), 75-90.