

**TATA KELOLA PEMERINTAH DESA TERHADAP PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI DESA CEPOKO SAWIT**



Skripsi

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Program Studi S1 Sekolah Tinggi Ekonomi Surakarta**

Disusun Oleh:

Syifa Redinta Naufalia

21110082

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2025**



HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Syifa Redinta Naufalia
NIM : 21110082
Program Studi : Manajemen
Judul : Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap
Peningkatan Publik di Desa CepokoSawit

Disetujui dan Disahkan :

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Januari 2025

Pembimbing,



Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M.

NIDN. 0256772673130313

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Manajemen



Satria Veriansyah Yiguna, S.Sn., M.M.

NIDN. 0606069402

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Syifa Redinta Naufalia
NIM : 21110082
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA
CEPOKOSAWIT

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji Skripsi Sekolah
Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta dan diterima untuk memenuhi persyaratan
memenuhi gelar Sarjana Manajemen.

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 17 April 2025

Tim penguji

Ketua : Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.
Anggota : Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M.

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta



Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.

NIDN. 0625127401

PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Syifa Redinta Naufalia
NIM : 21110082
Program Studi : SI Manajemen
Judul : TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA
CEPOKOSAWIT

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari ditemukan bahwa Skripsi saya adalah hasil plagiat dari karya orang lain, maka saya bersedia membatalkan/meninggalkan keserjanaan saya atau bersedia diberikan sanksi sesuai dengan perundangan yang berlaku.

Pembuat pernyataan,



Syifa Redinta Naufalia

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah, tetapi Allah berjanji bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS.Al-in Syirah 5-6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”

(QS.Al Baqarah 286)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses, nikmati saja lelah-lelah itu lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau critakan.”

(Boy Chandra)

“Jangan pernah bertaya ‘untuk apa’ tuhan melakukan ini semua. Sebab pelajaran berharganya akan selalu tersimpan di akhir cerita”

(whoimmal)

PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah Tuhan Semesta Alam. Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya yang tiada terbatas kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"TATA KELOLA PEMERINTAHAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK"** (Studi di Desa Cepokosawit, Kecamatan Sawit, Kabupaten Boyolali)"

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana program studi Manajemen Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi kesempatan untuk merasakan hidup di dunia ini dan selalu memberikan hal terbaik dengan hidayah dan karunia Nya.
2. Rasulullah SAW Semoga Shalawat dan Salam Selalu Tercurah Kepada Beliau Nabi Muhammad Saw, Keluarga Serta Sahabat.
3. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B.,M.M. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
4. Bapak Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M. selaku wakil ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
5. Seluruh Narasumber yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dalam



melakukan wawancara.

6. Kepada Alm. Edi Purwanta, banyak hal yang menyakitkan penulis lalui tanpa sosok bapak babak belur dihajar kenyataan yang terkadang tidak sejalan, rasa iri dan rindu yang sering kali membuat penulis terjatuh tertampar realita, tapi itu semua tidak mengurangi rasa bangga dan terimakasih atas kehidupan yang bapak berikan. Meskipun engkau tidak lagi di sini untuk menyaksikannya, penulis yakin bapak melihat dari kejauhan, tersenyum, dan bangga. Semoga setiap langkah dan hasil dari perjuangan ini menjadi pahala yang terus mengalir untukmu.
7. Kepada Ibuku Reni Rahning putri yang selalu memberikanku semangat, doa dan kasih sayang yang selalu menyejukkan hari dan mengiringi setiap langkahku. Terimakasih atas segalanya.
8. Untuk Kakak saya Hanif Raif Rendy Mahendra Terima kasih atas semua dukunganmu selama ini, aku tidak pernah lupa kau selalu memberiku semangat, menjadi tempatku bersandar, dan tak pernah lelah menyakinkanku bahwa aku mampu melewati ini semua. Perhatian dan pengorbananmu memberikan kekuatan yang tak ternilai untukku menyelesaikan perjalanan ini. Semoga setiap langkah keberhasilanku menjadi kebanggaan untukmu, sebagaimana aku bangga memiliki kakak sepertimu.
9. Keluargaku tersayang. Eyangti Sri widati, alm Kakung Parjono Pujo Witono, Om Andri Suryo Wibowo, Tante Dwi Yuni Astuti, Dan Nathania Benita Salmaa. Terimakasih atas bantuan doa, kasih sayang, semangat dan kebersamaan yang selalu ada disetiap langkahku serta menjadikan hidup ini lebih berwarna.



10. Untuk teman-teman ku Alvira Putri, Annisa Delia, Fadilla Putri dan Salsa Refi terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis bersyukur memiliki kalian yang selalu siap berbagi tawa di saat bahagia, mendengar keluh kesah di saat sulit, dan tak pernah lelah menyemangati ketika penulis hampir menyerah. Semoga kenangan indah yang kita ciptakan di masa ini menjadi bagian dari cerita yang akan kita kenang selamanya.
11. Teman – teman Manajemen angkatan 2021 STIE Surakarta, terima kasih atas dukungan dan pemberian semangat selama kuliah.
12. Terakhir, terimakasih kepada wanita sederhana yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis karya tulis ini yaitu saya sendiri, Syifa Redinta Naufalia. Seorang anak bungku yang menginjak usia 21 tahun yang keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya, trimakasih telah hadir di dunia dan sudah bertahan sampai sejauh ini melewati banyaknya tantangan rintangan yang alam semesta berikan. Trimakasih kamu hebat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah



melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik. Dimana laporan skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul laporan skripsi yang penulis ambil adalah sebagai berikut, "Tata Kelola Pemerintah Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Cepokosawit" Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Starta 1 (S1) Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penulis menyadari bahwa telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak yang dan juga telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga yang tak ternilai harganya. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B.,M.M. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
2. Bapak Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M. selaku wakil ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Seluruh Narasumber yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dalam melakukan wawancara
4. Alm Bapak Edi Purwanta, Ibu Reni Rahning Putri dan keluarga yang selalu mendoakan, memberi nasihat dan dukungan baik Syihabuddin, S.Hum., M.M. selaku wakil ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
5. Bapak Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Seluruh Dosen STIE Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan. Serta seluruh Staff dan karyawan STIE Surakarta yang telah membantu selama masa perkuliahan.
7. Jasmani rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan studi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta



8. Teman – teman Manajemen angkatan 2021 STIE Surakarta, terima kasih atas dukungan dan pemberian semangat selama kuliah.
9. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang. Akhir kata semoga laporan ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi pembaca yang berminat umumnya. Terima kasih atas perhatiannya.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KEASLIHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xv
ABSTRAKSI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSAKA.....	8
A. Kajian Teori.....	8
1. Tata Kelola.....	8
2. Pelayanan publik.....	8



3.	Pengertian Desa.....	10
4.	Tugas dan Fungsi Perangkat desa.....	11
5.	Peraturan Desa.....	13
6.	<i>Good Governance</i>	14
7.	Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	19
B.	Penelitian Terdahulu.....	20
C.	Kerangka Pikir.....	23
BAB III METOLOGI PENELITIAN.....		24
A.	Jenis dan Desain Penelitian.....	24
B.	Lokasi Penelitian.....	24
C.	Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	25
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	27
E.	Uji Keadabilan.....	28
F.	Teknik Analisis data.....	29
BAB IV PEMBAHASAN.....		31
A.	Gambaran Umum Desa Cepokosawit.....	31
1.	Kondisi Geografis.....	31
2.	Kependudukan.....	32
3.	Kesehatan.....	33
4.	Pendidikan.....	34
5.	Pemuda.....	34
6.	Potensi Desa.....	35
7.	Struktur Organisasi Desa.....	36

8.	Visi dan Misi Desa.....	38
9.	Kebudayaan.....	39
10.	Kondisi Keuangan.....	39
11.	Gambaran Umum Pengelolaan Keuangan Desa.....	41
B.	Pembahasan.....	41
1.	Penerapan SPM dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa.....	41
2.	Pelaksanaan Pelayanan Publik di Desa Cepokosawit.....	42
3.	Sarana dan Prasana.....	42
4.	Kompetensi Petugas.....	44
5.	Komunikasi dan Informasi.....	46
6.	Inovasi Pelayanan.....	48
7.	Biaya Pelayanan.....	50
8.	Keterlibatan Masyarakat.....	51
9.	Prosedur Pelayanan.....	53
10.	Waktu Penyelesaian.....	55
11.	Budaya Kerja.....	57
BAB V	PENUTUP.....	61
A.	Kesimpulan.....	61
B.	Keterbatasan.....	64
C.	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....		66
DAFTAR LAMPIRAN.....		67



DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Table 4.2 Jumlah Tenaga Kesehatan Dari Partisipasi Masyarakat	33
Table 4.3 Jumlah Kelahiran dan Kematian Bayi	33
Table 4.4 Jumlah Pendidikan/Sekolah Non Formal dan Formal	34
Table 4.5 Jumlah Sarana dan Prasarana di Desa Cepoksawit	34
Table 4.6 Mata Pencanharian Penduduk	36
Table 4.7 Jenis Kesenian	39
Table 4.8 Alokasi Dana Desa	40
Table 4.9 Sumber Pendapatan Desa	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara Dengan Kepala Desa Kelurahan Cepoksawit.....	67
Lampiran 2. Wawancara Dengan Sekretaris Desa Cepoksawit.....	68
Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan Kasi Pelayanan Desa Cepoksawit.....	69
Lampiran 4. Foto Bersama Narasumber.....	76

ABSTRACT



This research aims to find out village government public service procedures in managing village services (Study in Cepokosawit Village, Sawit District, Boyolali Regency). This type of research is qualitative research with an interactive analysis approach. Data collection was carried out through in-depth interviews, observations and document studies which were then analyzed using an interactive analysis model through four stages, namely (1) Data Collection, (2) Data Reduction, (3) Data Presentation, (4) Conclusion Drawing. The results of the research show that (1) the planning, implementation, administration and reporting stages of financial management (2) Transparency of village services in Cepokosawit Village in its implementation is guided by Minister of Home Affairs Regulation Number 06 of 2014. The Cepokosawit Village Government as the implementer of service management has carried out the process public services are quite good. However, there must be improvements in public services by looking for new innovations and the provision of information to the public needs to be optimized.

ABSTRAKSI



Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan publik pemerintah desa dalam pengelolaan pelayanan desa (Studi di Desa Cepokosawit Kecamatan Sawit Kabupaten Boyolali). Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis interaktif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi dan studi dokumen yang kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif melalui empat tahap, yaitu (1) Pengumpulan Data, (2) Reduksi Data, (3) Penyajian Data, (4) Gambar Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) tahap perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, dan pelaporan pengelolaan keuangan (2) Transparansi pelayanan desa di Desa Cepokosawit dalam pelaksanaannya berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 06 Tahun 2014. Pemerintah Desa Cepokosawit sebagai pelaksana pengelolaan pelayanan telah menjalankan proses pelayanan publik secara cukup baik. Namun harus ada peningkatan dalam pelayanan publik dengan mencari inovasi baru serta di dalam pemberian informasi kepada masyarakat perlu di optimalkan.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah desa merupakan salah satu pilar utama dalam struktur pemerintahan Indonesia yang memiliki peran penting dalam menyelenggaraan pemerintah dan pembangunan di tingkat lokal. Desa sebagai unit terkecil dalam pemerintahan yang memiliki tanggung jawab secara langsung terhadap kesejahteraan Masyarakat, sebagai bentuk pelayanan publik yang efektif dan efisien terhadap kebutuhan Masyarakat. Dalam beberapa bulan terakhir, tata kelola pemerintahan desa Cepokosawit banyak menjadi perbincangan di kalangan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh munculnya berbagai isu terkait kurangnya partisipasi masyarakat dalam musyawarah desa, serta lambatnya pelayanan administrasi publik. Masyarakat mulai mempertanyakan komitmen pemerintah desa dalam menerapkan prinsip tata kelola yang baik, khususnya terkait efektivitas pelayanan. Hal ini dapat berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik dan memicu ketidakpuasan masyarakat

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa, desa yang menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada warganya. Di sisi lain desa yang mengalami masalah dalam tata kelola seringkali berujung pada pelayanan publik yang tidak memadai dan kurang efektif yang dapat mengakibatkan berkurangnya rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.



Dalam konteks otonomi desa yang semakin diperkuat melalui berbagai kebijakan, salah satunya ada didalam undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa. Desa diberikan wewenang dan tanggung jawab yang lebih besar dalam mengelola dan menyelenggarakan berbagai aspek kehidupan masyarakatnya. Pemberian otonomi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempercepat pembangunan desa. Namun terdapat tantangan besar yang sering kali muncul dalam sumber daya manusia dari aparatur desa dan tentang administrasi.

Tata Kelola pemerintahan desa yang efektif melibatkan berbagai aspek, termasuk transparansi, akuntabilitas, partipasi masyarakat, serta perencanaan dan pengelolaan yang baik. Tata Kelola yang buruk dapat berdampak negative pada kualitas pelayanan publik, menghambat implementasi kebijakan dan menyebabkan ketidakpuasan dikalangan masyarakat. Sebaliknya, jika penerapan tata kelola yang baik dapat meningkatkan tingkat efisiensi masyarakat dalam proses pembangunan. Dalam konteks tata Kelola pemerintahan desa dan peningkatan publik di desa ada beberapa undang-undang yang mencangkup berbagai pasal yang relavan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 02 tahun 2017 tentang standar pelayanan minimal desa menyatakan bahwa administrasi pemerintah desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pemerintah desa. Dalam pasal 2, standar pelayanan minimal desa yang biasanya disingkat menjadi SPM desa memiliki maksud untuk mendekatkan, mempermudah dan menjadi lebih efektif dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

Standar operasional prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan berjalan lancar, tujuan standar operasional prosedur adalah untuk menciptakan komitmen dalam melakukan pekerjaan di satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *Good Governance* (pemerintahan yang bagus). Dalam pemerintahan, penerapan sistem operasional yang sangat diperlukan seperti halnya yang ada dalam peraturan Menteri pemerintahan dan aparatur negara nomor 35 tahun 2012. Standar operasional prosedur sebagai pedoman kerja untuk membantu kinerja pemerintah agar lebih efektif dan efisien dalam melayani masyarakat.

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga pemerintah desa wajib mewujudkan system penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku.

Undang-Undang nomor 14 tahun 2018 tentang keterbukaan informasi publik menyatakan informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan

penyelenggaraan negara yang lebih baik. Hal ini bertujuan supaya masyarakat bisa mengetahui hasil kinerja dari pemerintahan dan dapat memberikan evaluasi terhadap kinerja pemerintah desa.

Prinsip *Good Governance* merupakan konsep yang digunakan untuk memastikan bahwa pemerintahan Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah yang berisi pemerintahan Daerah wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah harus dilaksanakan secara efisien, efektif, transparan dan akuntabel.

Berbagai ahli juga memberikan pandangan dan pendapat tentang tata Kelola desa dan dampaknya terhadap peningkatan pelayanan publik: Tata Kelola pemerintahan desa menurut Mardiasmo (2002) dalam bukunya akutansi sektor publik mengemukakan bahwa tata kelola yang baik di tingkat pemerintahan lokal harus melibatkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas dan partipasi Masyarakat. Mardiasmo menekankan bahwa untuk meningkatkan kualitas publik, tata kelola harus dilakukan secara terbuka dan melibatkan Masyarakat dalam proses pengambilan Keputusan.

Tata Kelola pemerintahan desa menurut R.W.Gibson (2001) dalam artikelnya *governance and development: an overview* menjelaskan bahwa tata Kelola yang baik di tingkat desa melibatkan Masyarakat, penguatan kapasitas pemerintah lokal dan meningkatkan system admintrasi. Tata Kelola yang efektif agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan public dan mempercepat Pembangunan lokal. Peningkatan

pelayanan public menurut David W.Easto (1965) dalam bukunya yang berjudul “A Sistem Analisis Of Politokal life” menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kemampuan institusi pemerintah untuk beradaptasi dengan kebutuhan Masyarakat. Dalam konteks desa, pelayanan publik yang baik memerlukan sistem administrasi yang efisien dan responsive terhadap aspirasi masyarakat.

Peningkatan pelayanan public menurut William N.Dunn (2004) dalam pulik policy analisis : A introduction menekankan pentingnya evaluasi dan monitoring dalam meningkatkan pelayanan publik. Dunn berpendapat bahwa untuk memastikan layanan publik yang terintegasi yang mampu mengidentifikasi kekurangan dan melakukan perbaikan. Penerapan prinsip-prinsip tata Kelola menurut James E.Anderson (2006) dalam pembuatan kebijakan publik menyebutkan bahwa penerapan prinsip-prinsip tata Kelola seperti partisipasi, akuntabilitas, dan transparansi sangat penting dalam konteks pemerintahan lokal. Menurut Anderson prinsip-prinsip ini memastikan bahwa pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan dengan cara yang efektif dan efisien.

Penerapan prinsip-prinsip tata Kelola menurut H.K.Zaid (2008) dalam *Good Governance and development* menggaris bawahi bahwa implementasi tata Kelola yang baik di tingkat desa memerlukan dukungan dari berbagai pihak termasuk pemerintahan pusat, pemerintahan daerah dan Masyarakat. Zaid juga menyarankan bahwa peningkatan kapasitas apparatur desa adalah kunci meningkatkan kualitas layanan publik. Menurut Robert Amartya Sen (1999) pemberdayaan Masyarakat dan partisipasi dalam development as freedom

menekankan bahwa pemberdayaan masyarakat dan peningkatan kapasitas lokal adalah komeponen penting dari Pembangunan yang berkelanjutan. Menurut Sen desa yang memiliki kapasitas untuk mengelola sumber daya dan menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif dapat lebih baik memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan yang baik harus didukung pegawai-pegawai yang professional, cekatan, kompeten, jujur, dan mampu memahami tugas pokok dan fungsinya sesuai bidangnya. Pegawai dituntut mampu menguasai teknologi sesuai jaman, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan, santun dalam tutur kata maupun perbuatan agar masyarakat lebih nyaman.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan, peneliti tertarik bagaimana Peningkatan Tata Kelola Terhadap Pelayanan Publik di Desa Cepokosawit.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya maka penelitian ini dapat dirumuskan, sebagai berikut:

1. Apa saja tantangan yang dihadapi oleh pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik?
2. Bagaimana peran masyarakat dalam mendukung tata kelola pemerintah desa untuk peningkatan pelayanan publik?
3. Apa saja kendala yang dihadapi masyarakat dalam melakukan pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan publik desa dalam tata Kelola pemerintahan di Desa Cepokosawit
2. Untuk mengetahui bagaimana pemerintah setempat menangani setiap masalah yang terjadi di setiap desa yang ada di Desa Cepokosawit
3. Meningkatkan kepercayaan publik.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, manfaat yang diharapkan peneliti adalah:

1. Pemerintahan Desa

Sebagai informasi dan bahan evaluasi mengenai sistem pelayanan pemerintahan di Desa Cepokosawit Kecamatan Sawit Kabupaten Boyolali agar kedepannya lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Bagi Peneliti

Meningkatkan wawasan tentang pelayanan desa dan penelitian ini sebagai modal untuk Bagi memberikan manfaat untuk jangka panjang.

Melalui proses ini penulis juga bisa meningkatkan ketrampilan penelitian dalam hal wawancara dan pengumpulan data.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan masyarakat Desa Cepokosawit, khususnya mengenai pelayanan publik yang dikantor desa.

BAB II

TINJAUAN PUSAKA

A. Kajian Teori

1. Tata Kelola

Menurut Mardiasmo (2009) Tata Kelola adalah konsep menekankan pada pentingnya transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan keadilan dalam penyelenggaraan pemerintah dan sektor publik. Tata Kelola sendiri berfokus pada pengambilan keputusan yang transparan, bertanggung jawab dan beretika untuk mencapai tujuan tertentu. Tata Kelola dalam desa penting karena dapat mengacu pada proses dan kebijakan yang diterapkan dalam pemerintahan di tingkat desa gunanya untuk mencapai kesejahteraan masyarakat desa setempat.

2. Pelayanan publik

Di desa adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah desa kepada Masyarakat untuk membantu memenuhi kebutuhan dasar meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mempercepat Pembangunan desa. Pelayanan publik dikantor desa sebagai sarana layanan administrasi dan sosial untuk Masyarakat. Menurut Agung Kurniawan (2005:6) adalah pemberian layanan/melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Namun menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berisi kegiatan atau

rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan, pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan. Menurut Widodo (2001) sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar kualitas menjadi baik maka harus memberikan layanan yang seharusnya:

- a. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkempetingan
- b. Mendapat pelayanan yang wajar
- c. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
- d. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan

Penyelenggara publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepuasan bagi penerima pelayanan, berikut standar pelayanan yang harus ada :

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Sarana dan Prasarana
- 5) Kompetensi petugas
- 6) Komunikasi dan Informasi
- 7) Keterlibatan masyarakat
- 8) Budaya kerja
- 9) Inovasi pelayanan

Selain itu pelayanan publik di tingkat kelurahan melayani berbagai

jenis layanan administratif dan sosial yang diberikan kepada Masyarakat.

Berikut beberapa jenis pelayanan yang ada di kelurahan :

- a) Pelayanan administrasi seperti pengurusan surat keterangan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian dan sebagainya
- b) Pelayanan perizinan seperti surat izin keramaian, surat keterangan usaha dll
- c) Pelayanan sosial seperti bantuan sosial, pengelolaan bantuan sembako
- d) Pelayanan hukum dan keamanan seperti mediasi antar warga, koordinasi dengan keamanan desa
- e) Pelayanan Pembangunan dan lingkungan seperti pengajuan proposal perbaikan intrastuktur desa, pelaporan masalah lingkungan
- f) Pelayanan program pemerintah seperti sosialisasi dan pelaksanaan program yang akan dilaksanakan perangkat desa, penyuluhan Kesehatan, Pendidikan dan wirausaha.

3. Pengertian Desa

Menurut Samsul Fatahurahman (2003) Pemerintahan desa merupakan adalah unsur penyelenggara pemerintahan di desa yang terdiri dari kepala desa dan perangkat desa yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan berdasarkan prinsip demokrasi dan partisipasi masyarakat. Desa adalah unit terkecil dalam struktur pemerintahan yang ada di Indonesia, desa juga memiliki kewenangan untuk mengurus kepentingan seluruh Masyarakat setempat.

4. Tugas dan Fungsi Perangkat desa

Menurut Samsul Fatahurahman (2003) Perangkat desa merupakan bagian dari struktur organisasi pemerintahan desa yang memiliki tugas membantu kepala desa dalam melaksanakan fungsi pemerintahan, pembangunan, pembinaan dan pemberdayaan masyarakat. Adapun komponen perangkat desa antara lain:

- a. Kepala Desa adalah pimpinan pemerintahan desa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahan desa, pengembangan masyarakat desa, pemberdayaan masyarakat desa dan melaksanakan tugas dari pemerintah pusat.
- b. Sekretaris desa atau biasa dikenal dengan sebutan carik adalah perangkat desa yang bertugas membantu kepala desa dalam menjalankan administrasi pemerintah desa. Selain itu di kelurahan juga ada yang bertugas sebagai kepala urusan, kelapa urusan atau kaur dibagi menjadi tiga masing-masing memiliki tugas dan tanggungjawab sesuai bidangnya hal ini untuk mendukung penyelenggaraan administrasi dan pelayanan kepada Masyarakat.
- c. Kaur Umum adalah salah satu perangkat desa yang bertugas mengelola administrasi umum yang ada di kelurahan, seperti pengarsipan dokumen, pengarsipan surat masuk dan surat keluar. Tidak hanya itu saja tugas kaum umums juga memiliki tugas untuk Menyusun laporan kegiatan yang dibutuhkan oleh lurah, selain itu kaur umum juga mengelola inventaris yang ada di keluraham termasuk asset dan perlengkapan kantor.
- d. Kaur Keuangan adalah perangkat desa yang bertugas mengelola

keuangan, anggaran secara transparan, akutanbel, dan sesuai aturan, posisi ini sangat penting karena bisa memastikan penggunaan dana kelurahan sesuai dan tepat Sasaran. Bukan hanya itu saja yang dilakukan kaur umum berikut ini beberapa tugas lain :

- 1) Pengelolaan keuangan seperti pencatatan dana masuk dan keluar
 - 2) Penyusunan laporan keuangan seperti membuat laporan penggunaan anggaran secara bersekala
 - 3) Pengelolaan dana bantuan
 - 4) Perencanaan anggaran seperti membantu Menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa (APBDes)
 - 5) Pengarsipan dokumen seperti menyimpan bukti pembayaran, kuitansi dll.
 - 6) Melakukan koordinasi dan pelaporan keuangan
- e. Kaur Perencanaan adalah perangkat kelurahan yang bertugas menyusun dan mengelola rencana Pembangunan wilayah, termasuk dalam pengembangan program kerja, pengumpulan data dan pelaporan hasil kegiatan, poosisi ini bisa dikatakan penting dalam perencanaan Pembangunan di tingkat kelurahan harus berjalan sesuai kebutuhan Masyarakat dan tentu saja sesuai kebijakan pemerintah. Tugas kaur perencanaan tidak hanya itu namun ada beberapa tugas lain yang harus dilaksanakan oleh kaur perencanaan. Berikut ini contohnya :
- a) Membantu sektretaris desa dalam urusan pelayanan administrasi perencanaan.

- b) Melakukan monitoring dan evaluasi program
- c) Menyusun laporan kegiatan desa.

5. Peraturan Desa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) peraturan dapat diartikan sebagai tatanan bagi kehidupan (petunjuk, kaidah, ketentuan) yang dibuat untuk mengatur. Dalam penjelasan umum yang terdapat pada undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa yang menyatakan bahwa penetapan peraturan desa merupakan mengatur kedudukan, kewenangan, dan tata kelola desa di Indonesia. UU ini bertujuan untuk memperkuat otonomi desa, meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa, dan mengakui hak asal-usul desa, termasuk desa adat. Dalam melaksanakan otonomi desa peraturan desa memiliki peran strategis dalam menggerakkan roda pemerintahan dan Pembangunan desa. Peraturan desa memuat banyak kewenangan desa baik kewenangan berdasarkan asal usul dan kewenangan lokal dengan skala desa, peraturan desa dalam kerangka otonomi desa, satuan kerja dalam pembentukan peraturan desa meliputi Kepala desa, BPD dan masyarakat desa.

6. *Good Governance*

Konsep yang merujuk pada cara pengelolaan dan pengambilan Keputusan dalam sebuah organisasi, instansi atau pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif, efektif dan berdasarkan hukum yang

berlaku. Prinsip-prinsip *Good Governance* memberikan rekomendasi pada sistem pemerintahan yang menekankan pada kesetaraan pada lembaga negara yang baik pusat maupun daerah, sektor swasta maupun masyarakat madani. *Good Governance* berdasarkan pandangan ini suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan Bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta. *Good Governance* dalam pemerintahan desa yaitu penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam penyelenggaraan pemerintah agar bisa menciptakan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif demi kesejahteraan masyarakat desa.

Kesepakatan tersebut keseluruhan termasuk mekanisme, proses dan lembaga. Dimana warga dan masyarakat menyampaikan kepentingan menggunakan hak hukumnya, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan di antara mereka. Menurut *United Nations Development Program* (UNDP) karakteristik yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktik penyelenggaraan *Good Governance* sebagai berikut :

a. Partisipasi

Setiap warga negara memiliki kesempatan yang sama dalam menentukan kebijakan publik, partisipasi juga memiliki hak yang sama sebagai warga negara. Warga bisa menyampaikan aspirasinya melalui musyawarah desa atau musdes

b. Penegakan Hukum

Adanya penegakan hukum yang adil bagi setiap warga negara, tanpa membedakan suku adat ras, menjunjung tinggi HAM yang memiliki nilai-

nilai yang hidup.

c. Daya tangkap

Pemerintahan diwajibkan memiliki suatu kepekaan dan memberikan pelayanan yang mempercepat kebutuhan administrasi

d. Berorientasi consensus

Terbentuknya kebijakan diambil dari musyawarah yang melibatkan dari berbagai elemen masyarakat

e. Kestaraan dan Berkeadilan

Semua kelompok masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam mewujudkan kesejahteraan

f. Efektif dan Efisien

Kegiatan yang dimiliki lembaga pemerintahan dalam menghasilkan tujuan yang telah ditentukan dan menggunakan sumber daya secara tepat dan bertanggung jawab

g. Akuntabilitas

Kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, lembaga swasta dan masyarakat bertanggung jawab kepada publik

h. Visi Strategis

Pemimpin diwajibkan memiliki pandangan yang tepat dan membangun masa depan dengan mengikutsertakan masyarakat dalam Pembangunan daerah

i. Pengawasan

Suatu upaya terhadap penyelenggaraan Pembangunan dengan

melibatkan masyarakat luas. Penerapan *Good Governance* dalam pemerintahan desa memiliki banyak manfaat bagi manfaat dan aparatu desa, dengan tata kelola yang baik desa dapat berkembang lebih cepat, masyarakat lebih sejahtera dan pelayanan publik yang semakin optimal. Adapun manfaat dari *Good Governance* yaitu :

- 1) Meningkatkan Transpari dan Akuntabilitas: Pemerintah desa lebih terbuka dalam mengelola anggaran, program dan kebijakan yang ada.
- 2) Meningkatkan Partisipasi Masyarakat: Dengan adanya *Good Governance* ini warga desa bisa lebih aktif dalam perencanaan dan pengawasan pembangunan desa, warga juga bisa mennyuarakan aspirasinya
- 3) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Pelayanan publik yang baik akan mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai administrasi, lebih mudah mendapatkan informasi dan mengakses program-program pembangunan desa.
- 4) Mencegah Korupsi dan Penyalahgunaan Wewenang: Dengan menerapkan *Good Governance* pemerintah desa dapat mencegah korupsi dan penyalahgunaan wewenang melalui transparansi anggaran, pengawasan yang ketat, serta partisipasi masyarakat, memberikan saksi tegas. Semua elemen ini dapat bekerja sama untuk menciptakan pemerintah desa yang bersih, jujur dan bertanggung jawab

- 5) Mendorong Pembangunan Desa yang Berkelanjutan: Salah satu manfaat utama dari penerapan *Good Governance* dalam pemerintahan desa untuk mendorong pembangunan desa yang berkelanjutan. Pembangunan yang dilakukan tidak hanya memberikan manfaat dalam jangka pendek namun bisa berdampak positif bagi kehidupan yang mendatang baik dari segi ekonomi, sosial, maupun lingkungan.
- 6) Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah desa: Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa sangat penting dalam mewujudkan pemerintahan yang stabil, efektif dan berorientasi pada kesejahteraan warga sekitar. *Good Governance* memastikan bahwa pemerintah desa dapat menjalankan tugas dengan jujur, transparan dan bertanggung jawab sehingga masyarakat merasa lebih yakin kebijakan yang diambil benar-benar untuk kepentingan bersama. Kepercayaan masyarakat akan meningkat apabila pemerintah bisa bekerja dengan jujur dan profesional dan akan menciptakan lingkungan desa yang maju dan harmonis.
- 7) Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pengelolaan Anggaran Desa: Dengan sistem pengelolaan keuangan yang baik, pemerintah desa dapat memastikan bahwa setiap dana yang digunakan benar-benar dimanfaatkan dengan baik yang bermanfaat bagi masyarakat. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam mengelola

anggaran desa, pemerintah desa harus menetapkan transparansi, perencanaan berbasis kebutuhan, digitalisasi keuangan, pengawasan ketat, melakukan evaluasi berkala dan peningkatan kapasitas aparatur desa. Dengan tata kelola keuangan yang baik pembangunan desa dapat berjalan lebih optimal dan masyarakat lebih sejahtera.

- 8) **Memperkuat Penegakan Hukum dan Kepastian Regulasi:** Penegakan hukum (*rule of law*) dan kepastian regulasi menyatakan bahwa semua kebijakan dan tindakan pemerintah desa harus berlandaskan hukum yang jelas dan adil. Hal ini dapat dilakukan dengan menjalankan perintah sesuai aturan, menegakkan hukum tanpa ada perbedaan perlakuan, mencegah korupsi, memastikan kepastian hukum dalam kebijakan desa, meningkatkan kesadaran hukum warga sekitar, serta memperkuat lembaga pengawas dan penyelesaian masalah. Penerapan *Good Governance* dalam pemerintahan desa memberikan banyak manfaat mulai dari peningkatan transparansi, partisipasi masyarakat, kualitas pelayanan, hingga pengelolaan anggaran yang lebih efektif. Dengan tata kelola yang baik desa dapat berkembang lebih cepat, masyarakat lebih sejahtera dan menimbulkan rasa kepercayaan yang lebih besar terhadap pemerintahan desa.

7. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Pelaksanaan pengawasan atas tugas dan kewajiban pemerintah

daerah dengan mensosialisasikan konsep urusan wajib pemerintah dengan pemenuhan Standar Pelayanan Minimal. Menurut UU nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah desa, standar pelayanan minimal yaitu suatu standar yang diberikan pemerintah kepada setiap satuan kerja perangkat desa. SPM di bidang Kesehatan, sosial, Pendidikan, perumahan rakyat dan kawasan pemukiman. Standar minimal desa berdasarkan peraturan menteri dalam negeri nomor 2 tahun 2017 tentang standar pelayanan minimal desa, kepala desa menetapkan SPM desa dengan menyediakan dan menyebarkan informasi pelayanan, pemberian surat pengantar, dan menyederhanakan pelayanan, menyediakan pengaduan masyarakat sebagai berikut :

- a. Penyediaan data dan informasi tentang penduduk yang meliputi data dan informasi administrasi kependudukan dan pertanahan, keakuratan data setiap saat dengan menyediakan semua data yang ada di kantor desa
- b. Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan meliputi tahapan proses, biaya, waktu perizinan dan tata cara pengaduan. Penyebaran informasi bisa dilakukan dengan mengadakan pertemuan dan media lain
- c. Pengaduan masyarakat sarana umpan balik bagi pemerintah desa yang berguna meningkatkan kualitas layanan, pemerintah setempat wajib memfasilitasi semua pengaduan masyarakat.
- d. Pemberian surat keterangan pemerintah desa memberikan surat keterangan ini ntuk masyarakat berdasarkan informasi yang telah di

sesuaikan dengan data dasar dan data perubahan, surat ini akan di berikan apabila berkas yang di perlukan sudah lengkap memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan contoh seperti surat keterangan tidak mampu.

- e. Menyediakan sarana dan prasana yang memadai ini menjadi kewenangan pemerintah untuk memberi kenyamanan untuk masyarakat yang sedang melakukan pelayanan, memberikan ruang tunggu yang nyaman, tempat yang bersih.

B. Penelitian Terdahulu

Menurut Sugiyono (2022), penelitian terdahulu adalah proses pengumpulan dan analisis terhadap penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dalam topik yang sama atau terkait. Tujuannya adalah untuk memahami perkembangan penelitian dan menemukan kesenjangan pengetahuan yang perlu diteliti lebih lanjut.

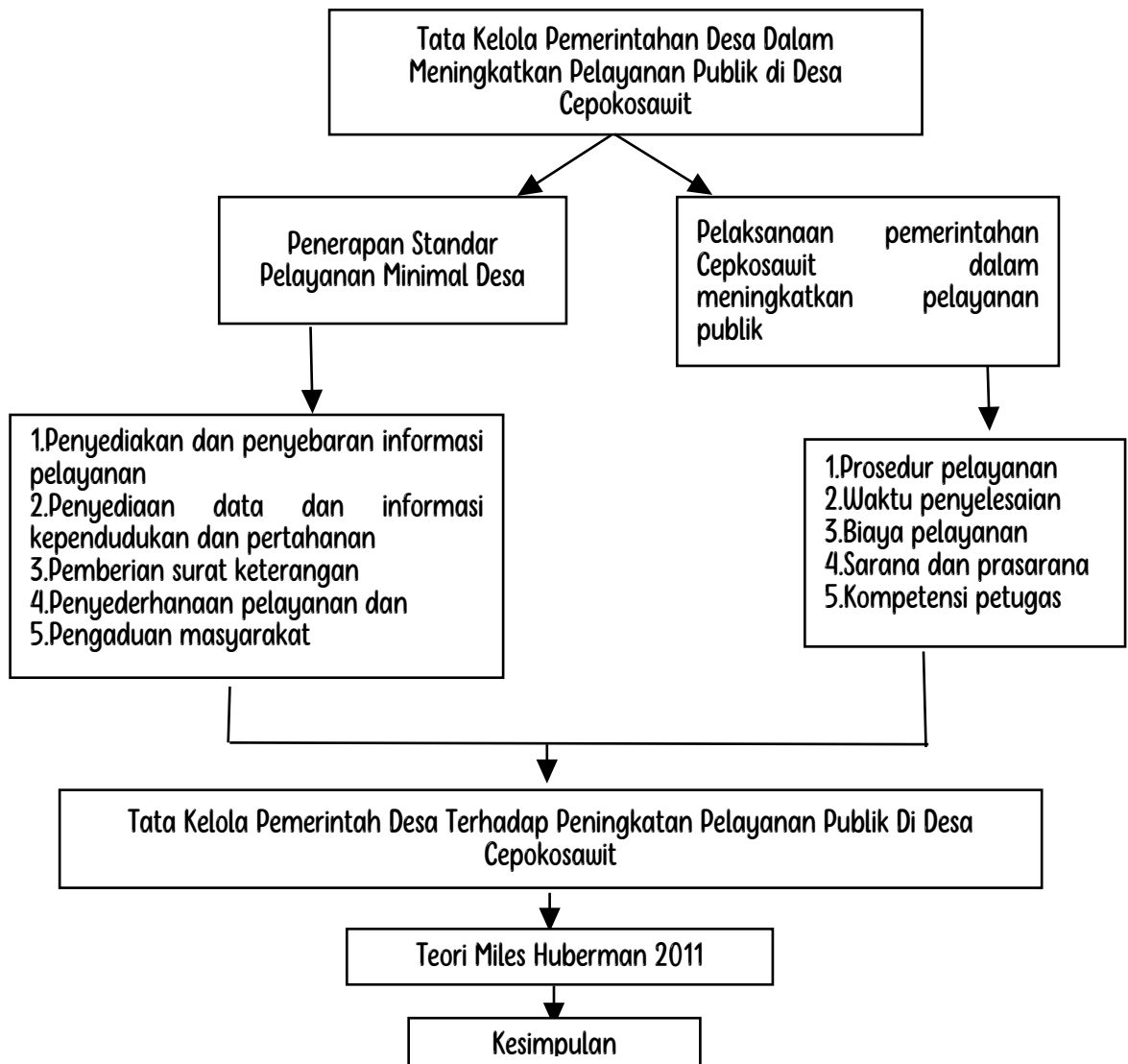
Table 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
1.	Khaidir ali agung Saputra 2020 "tata Kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik di desa pematang johar"	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai	Hasil penelitian menunjukkan pemerintah desa pematang johar berhasil meningkatkan pelayanan disemua sektor, salah satunya upaya pemerintah desa membuat progam yang bernama E-desa yang

		dengan apa yang terjadi, dengan tujuan menggambarkan sistematika fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat dan bisa memahami setiap konteks fenomena yang terjadi secara keseluruhan.	bertujuan untuk memudahkan Masyarakat untuk mengurus kebutuhan dokumen atau surat-surat secara online dan bisa mengakses dari mana saja.
2.	Marzihan amin 2013 "Analisis fungsi administrasi pemerintahan desa dalam peningkatan pelayanan publik di desa pernat kecamatan pusako, kabupaten siak"	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, metode tersubut fokus pada pengumpulan data numerik untuk menguji hipotesis. Metode ini untuk mengukur variable-variabel tertentu.	Pelayanan di desa pernat kecamatan pusako, kabupaten siak sudah cukup baik namun ada beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan desa, Adapun salah satu hambatan yaitu kurangnya tenaga professional. Untuk itu pemerintah segera menambah atau mencari tenaga yang dibutuhkan.
3.	Hendi sandi putra 2016 "Tata Kelola pemerintahan desa dalam mewujudkan <i>Good Governance</i> di desa kalibelo kabupaten kediri.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode deskriptif kualitatif, metode ini menggambarkan kejadian yang sedang terjadi secara mendalam	Hambatan penerapan <i>Good Governance</i> dalam tata Kelola pemerintahan desa kalibelo yaitu rendahnya SDM perangkat desa sehingga menyebabkan kinerja perangkat desa kurang optimal maka dari itu pemerintahan desa kalibelo harus meningkatkan kapasitas kemampuan perangkat desa melalui Pendidikan dan pelatihan yang bersinambungan misal mengrekut anak muda yang bisa membantu

			kinerja pemerintahan desa.
4.	M.saifan Amaris 2022 "Tata Kelola pemerintahan desa dalam meningkatkan pelayanan publik di gampong pineung kota banda aceh"	Metode penelitian yang dilakukan peneliti adalah penelitian deskriptif penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu maupun lebih tanpa membuat perbandingan antara variabel satu dengan lainnya.	Penerapan standar pelayanan minimal di kantor desa gampong pineung kota banda aceh sudah berjalan dengan baik dan tidak ada hambatan dalam pelaksanaannya. Pelaksanaan pelayanan publik pada pemerintahan tersebut sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.
5.	Vina Susana 2020 "Peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi bagi Masyarakat gampong lamcot kecamatan kuta cot glie kabupaten aceh besar"	Peneliti memilih penelitian dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, penelitian ini menggambarkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang ada.	pemerintah gampong lamcot dalam pelayanan administrasi sudah berupaya menjalankan perannya dengan baik melayani Masyarakat dengan mengurus keperluan administrasi kependudukan.

C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Teori

BAB III

METOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif, metode ini menggambarkan kejadian yang diteliti secara lebih mendalam tanpa melakukan pengukuran atau perhitungan numerik karena metode ini fokus utamanya adalah memahami peristiwa dalam konteks yang sedang di analisis. Menurut Moeleong (2012:11) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dinilai oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Penelitian kualitatif diharapkan bisa menghasilkan penelitian berupa uraian yang mendalam tentang ucapan dan perilaku yang dapat diamati dalam suatu konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang komprehensif. Peneliti akan mengumpulkan data dan informasi melalui wawancara mendalam bersamaan dengan observasi secara langsung dan dokumentasi. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif karena peneliti ingin mengetahui lebih banyak tentang pelayanan publik yang ada di desa cepokosawit.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Balai Desa Cepokosawit Kabupaten Boyolali. Lokasi ini dipilih karena peran pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, tentu saja sesuai dengan tema penelitian yang peneliti ambil.

C. Jenis Penelitian dan Sumber Data

1. Data primer

Menurut Sanusi (2014:104) data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh penuliti. Di penelitian ini data primer diperoleh melalui proses wawancara langsung kepada pihak yang kompeten dalam pelayanan publik di Desa Cepokosawit, kecamatan Sawit, kabupaten Boyolali.

2. Data sekunder

Data sekunder menurut Sanusi (2014) yaitu data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Peneliti tinggal memanfaatkan data tersebut sesuai kebutuhan, data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian dari desa Cepokosawit, kecamatan Sawit, kabupaten Boyolali.

3. Teknik Penentuan Informan

Menurut Sugiyono (2012:57), populasi adalah wilayah umum yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat diambil kesimpulannya. Jadi, populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada satu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang mempunyai kaitan dengan fokus permasalahan yang ingin diteliti. Informan dalam penelitian ini ada dua, yaitu :

- a. Informan Kunci (*key iforman*) adalah mereka yang memiliki dan

mengetahui informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, yaitu perangkat desa.

- b. Informan Utama (*main informan*) adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, yaitu Masyarakat setempat.
- c. Pemilihan informan kunci pada penelitian ini yaitu perangkat desa karena memiliki informasi formal terkait kebijakan, program yang sedang berlangsung di desa, mereka juga bisa memberikan data yang lebih terstruktur. Adapun menurut Sugiyono (2012) Teknik penentuan ini disebut Teknik purposive sampling yaitu Teknik pengambilan sampel disesuaikan dengan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Berikut ini yang termasuk kriteria :
 - 1) Berada di daerah yang diteliti
 - 2) Bisa berargumentasi dengan baik
 - 3) Mengetahui kejadian dan permasalahan
 - 4) Terlibat langsung dengan permasalahan

Dari ketentuan tersebut bertujuan agar mendapatkan informan yang tepat dalam penelitian ini sehingga penelitian ini lebih kredibel.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari wawancara dengan berbagai informan yang ada di kantor desa cepokosawit, maupun perwakilan dari Masyarakat. peneliti akan melakukan wawancara secara mendalam agar memperoleh informasi yang akurat dan terdpercaya. Dalam hal ini yang akan menjadi informan adalah kepala desa, sekretaris desa, seksi pemerintahan, seksi pelayanan dan tokoh masyarakat.

2. Dokumentasi

Menurut Sudaryono (2019) dokumentasi adalah cara mendapatkan data langsung dari tempat penelitian, seperti dokumen, peraturan, laporan kegiatan, foto, film documenter dan data-data penelitian lain. Peneliti juga menggunakan sistem dokumentasi yang dilakukan saat wawancara dengan informan terkait, dokumentasi ini akan menyertakan foto dan video pada saat proses wawancara.

3. Observasi

Menurut Arikunto, S (2002) Observasi adalah Teknik pengumpulan yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, pengamatan dijalankan secara langsung terhadap proses awal sampai akhir penelitian. Observasi menggunakan alat untuk merangkum atau menulis kejadian yang telah diamati secara langsung dalam bentuk notulen. Dalam penelitian ini juga menggunakan metode observasi gunanya untuk memahami situasi, aktifitas yang sedang terjadi di lokasi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang tertuang dalam hasil analisis desa dan pembahasan maka dapat ditarik Kesimpulan akhir dari penelitian pelayanan publik di desa Cepokosawit, Kecamatan Sawit pada tahun 2024 yaitu sebagai berikut :

1. Keberagaman pelayanan yang disediakan di kantor desa Cepokosawit telah menyediakan berbagai jenis pelayanan publik yang mencakup administrasi kependudukan, bantuan sosial, pengembangan masyarakat, perizinan usaha, keamanan, sampai pengelolaan lingkungan dan infraktur. Hal ini menunjukkan bahwa kelurahan Cepokosawit memiliki peran strategis dalam mendukung kebutuhan administrative dan sosial untuk masyarakat.
2. Kompetensi petugas memang harus di perhatikan petugas kelurahan harus memiliki kompetensi yang memadai untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Untuk hal ini kelurahan Cepokosawit kompetensi yang di miliki petugas kelurahan sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing.
3. Komunikasi yang efektif antara petugas dan masyarakat sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang berjalan lancar. Komunikasi ini harus jelas, transparan, dan mudah dipahami oleh masyarakat, termasuk dalam menyampaikan prosedur dan syarat-syarat pelayanan. Secara umum, komunikasi pemerintah kelurahan Cepokosawit dapat dianggap cukup baik jika sudah memenuhi kejelasan, responsivitas, transparansi, dan konsistensi.



Namun, penulis masih ditemukan kasus masyarakat yang merasa bingung, harus bolak-balik, atau kurang mendapat respons, berarti masih ada ruang untuk perbaikan.

4. Informasi dalam pelayanan, informasi yang diberikan oleh kelurahan harus akurat, lengkap, dan mudah diakses oleh masyarakat. Informasi yang jelas akan menghindarkan kesalahpahaman dan mempercepat proses pelayanan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara, informasi yang disampaikan oleh Kelurahan Cepokosawit sudah cukup membantu masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Petugas umumnya memberikan informasi yang jelas dan ramah, terutama ketika masyarakat datang langsung untuk bertanya. Media seperti papan pengumuman dan penyampaian lisan juga dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi kepada warga. Namun masih terdapat beberapa kendala yang di hadapi kantor kelurahan cepokosawit.
5. Kekurangan rincian informasi, beberapa masyarakat merasa informasi yang di berikan pihak kelurahan kurang detail sehingga menyebabkan kebingungan dan mengharuskan bolak balik untuk mengambil kelengkapan dokumen.
6. Penyebaran informasi yang belum merata, warga yang tidak aktif dan jarang datang ke kantor kelurahan terkadang kesulitan mendapatkan informasi. Pelayanan publik yang efektif di tingkat kelurahan sangat bergantung pada keterpaduan antara kompetensi petugas, kualitas komunikasi, aksesibilitas informasi, dan keterlibatan masyarakat. Kompetensi petugas menjadi dasar penting untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai

standar dan kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik.

7. Komunikasi yang efektif memungkinkan petugas dan masyarakat membangun hubungan yang harmonis, sementara informasi yang jelas dan transparan membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan dan menghindari kesalahpahaman. Ketika informasi kurang spesifik atau tidak terdistribusi secara merata, masyarakat sering kali harus bolak-balik untuk memenuhi kebutuhan administratif, yang dapat menurunkan kepuasan mereka terhadap layanan.
8. Keterlibatan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan publik menciptakan layanan yang lebih inklusif dan responsif. Partisipasi aktif masyarakat tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik, tetapi juga membantu pemerintah dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan secara efektif. Namun, untuk mencapai pelayanan publik yang ideal, pemerintah perlu mengatasi tantangan seperti kesenjangan informasi, rendahnya partisipasi masyarakat, dan perbedaan aksesibilitas. Hal ini dapat dilakukan melalui edukasi, penyediaan sarana komunikasi yang inklusif, serta penerapan inovasi teknologi yang mempermudah masyarakat mendapatkan informasi dan menyampaikan masukan. Dengan meningkatkan kualitas petugas, komunikasi, informasi, dan keterlibatan masyarakat, pelayanan publik di kelurahan dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan masyarakat yang sejahtera.

B. Keterbatasan

1. Keterbatasan waktu dan sumber daya, penelitian ini terbatas oleh waktu yang singkat dan terbatasnya sumber daya yang ada di kantor kelurahan, sehingga tidak dapat menjangkau seluruh aspek atau mencakup seluruh wilayah kelurahan yang lebih luas.
2. Keterbatasan akses ke layanan teknologi, dalam penelitian seharusnya banyak layanan yang berbasis teknologi atau digital di kantor kelurahan Cepokosawit belum sepenuhnya menggunakan, sehingga penelitian ini hanya dapat mencakup tata Kelola pelayanan publik yang dilakukan secara manual.

C. Saran

1. Menyediakan informasi lebih detail semua yang berkaitan dengan prosedur, persyaratan, biaya dan durasi pelayanan perlu di jelaskan secara rinci, misalnya melalui papan komunikasi, media sosial, brosur.
2. List dokumen dengan cara membuat daftar checklist yang jelas dan sederhana terkait dokumen yang harus di bawa untuk layanan sehingga masyarakat tidak usah repot-repot bolak balik pulang kerumah.
3. Kerja sama dengan RT/RW libatkan perangkat yang ada di dusun untuk menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat khususnya yang tidak bisa menggunakan media sosial.
4. Melakukan pelatihan komunikasi bagi petugas untuk meningkatkan

kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan ramah.

5. Perlu adanya peningkatan responsive bagi petugas agar bisa menjawab secara rinci akan pertanyaan yang di berikan dari masyarakat.
6. Membuat kotak saran atau survey kepuasan dengan cara menyediakan kotak saran fisik untuk menerima masukan masyarakat terkait pelayanan yang di berikan.
7. Dengan mengadakan forum warga atau musyawarah desa untuk mendengar keluhan dan masukan dari masyarakat.
8. Dalam hal mengenai kinerja petugas yang masiih sering keluar saat jam kerja, seharusnya kepala desa sebagai pemimpin harus bisa bersikap tegas menanyakan apa alasannya keluar dalam jam kerja kalau memang alasan yang tidak jelas dan terus menerus melakukan hal yang sama, sebagai kepala desa harus memberi sanksi untuk petugas yang seperti itu.
9. Melakukan rapat evaluasi secara rutin, rapat ini guna untuk mengevaluasi penyampaian informasi dan memastikan semua petugas memiliki pemahaman yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Albi Anggito dan Johan Setiawan. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Jawa Barat: CV Jejak*. (n.d.).
- Damanik, Ephani Anggara. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten Simalungun, Skripsi diterbitkan, USU*. (n.d.).
- Denhardt, Janet V., & Denhardt, Robert B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering (4th ed.)*. New York: Routledge. (n.d.).
- Desa, P., Karyamukti, D., Mootilango, K., Gorontalo, K., & Fachri Arsjad, M. (2018). Peranan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Administrasi. *Public Administration Studies*, 1(1), 17–32.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. (n.d.).
- Gronroos, Christian. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition (3rd ed.)*. John Wiley & Sons. (n.d.).
- Kumorotomo, Wahyudi. (2008). *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa pada Masa Transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. (n.d.).
- Lexy J. Moleong. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. (n.d.).
- Mohamad Thahir Haning, dkk. 2020. *Public Trust Dalam Pelayanan Organisasi Publik Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Makassar. UPT Unhas Press. *Publik Di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak, Skripsi diterbitkan, UIN SUSKA RIAU*. (n.d.).
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley Publishing Company. (n.d.).
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32–38. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2543>
- Sedarmayanti. (2018). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama. (n.d.).
- Thoha, Miftah. (2012). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. (n.d.).
- United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. New York: United Nations Publications. (n.d.).
- Widodo, Joko. (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia. (n.d.).
- Zeithaml, Valerie A., Parasuraman, A., & Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press. (n.d.).