

TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA PEMATANG JOHAR

Khaidir Ali,¹ Agung Saputra²
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
FISIPOL Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Email: khaidirali@umsu.ac.id

RINGKASAN - Pelayanan yang optimal dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan wujud nyata dalam menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemberian pelayanan kepada masyarakat juga hasil kerja yang nyata dalam pemerintahan khususnya pemerintahan desa. Dengan demikian, dibutuhkan tata kelola yang baik dan benar sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa membentuk pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka serta bertanggung jawab tak terlepas dari optimalnya pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Untuk meningkatkan pelayanan publik di pemerintahan desa dapat dilakukan dengan tata kelola yang baik dan melaksanakan program-program yang dapat mendukung kinerja aparatur desa dalam melayani masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kemampuan pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Pematang Johar dan untuk mengetahui tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Pematang Johar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang dilakukan untuk mengetahui tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik dan mengetahui tingkat kemampuan kinerja pemerintahan desa. Tata kelola yang dilakukan oleh pemerintah desa Pematang Johar tak terlepas dari hasil kepemimpinan yang baik sehingga dapat mengelola dan mengatur sistem pemerintahan desa yang baik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa melalui program e-Desa telah terlaksana dengan baik walaupun belum maksimal karena keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengimplementasikan program e-Desa ini.

Kata Kunci: Tata kelola, Pemerintahan Desa dan Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pergeseran paradigma otonomi daerah dari pembangunan di daerah menjadi membangun daerah merupakan salah satu alasan untuk mendukung dan melaksanakan pelayanan yang optimal dalam birokrasi. Pelayanan yang optimal harus selalu diberikan para aparat pemerintahan daerah khususnya pemerintahan desa. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa salah satu tujuan dari pengaturan desa adalah meningkatkan pelayanan publik bagi

¹ Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)

² Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)

warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum (Pasal 4 Butir f).

Pemberian pelayanan dengan sebaik-baiknya adalah salah satu hasil kinerja yang dapat dilakukan pemerintahan desa untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan nasional yaitu kualitas pelayanan. Upaya yang dilakukan pemerintahan desa tersebut bertujuan untuk melakukan percepatan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik, karena hal ini berkaitan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat tentang buruknya pelayanan yang diberikan aparat desa. Permasalahan pelayanan tersebut merupakan efek buruk dalam tata kelola pemerintahan desa yang mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hajar (2013) bahwa minimnya pelayanan yang diberikan oleh staf desa sehingga mengakibatkan tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam setiap program pemerintah selalu rendah, dan masyarakat merasa tidak nyaman dalam setiap pengurusan administrasi salah satunya adalah jam buka kantor dan urusan yang berbelit-belit yang menunjukkan kinerja aparatur yang rendah. Hal ini juga sesuai dengan yang dikemukakan oleh Holle (2011) bahwa terjadinya praktek-praktek maladministrasi dalam penyediaan layanan melalui kontak langsung sehingga adanya perlakuan-perlakuan khusus yang berdampak pada penyimpangan terhadap ketentuan administrasi. Maladministrasi adalah salah satu penyakit birokrasi. Kemudian Eko (2009) kondisi yang terjadi di era otonomi daerah ini belum mencapai tujuannya yaitu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Dimana kualitas pelayanan publik dapat menjadi suatu indikator dalam mengukur kinerja pemerintahan di Indonesia. Dengan demikian, permasalahan pelayanan publik merupakan masalah yang harus diberikan solusinya karena dapat menyebabkan tidak efektifnya penyelenggaraan pemerintahan desa. Namun, di Desa Pematang Johar telah melaksanakan program peningkatan pelayanan publik melalui E-Desa walaupun dalam pelaksanaannya belum maksimal karena terkait dengan kesiapan sumber daya manusianya baik aparatur pemerintahan desanya maupun masyarakat.

Pelayanan publik yang optimal dapat mewujudkan pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka dan bertanggung jawab atau

pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan demikian, dibutuhkan tata kelola pemerintahan desa yang dapat mewujudkan *good governance* tersebut melalui program peningkatan pelayanan publik di tingkat desa. Apabila tata kelola ini terwujud maka tujuan yang ditentukan dapat tercapai yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik, pengelolaan seluruh potensi desa, memudahkan masyarakat dalam menerima informasi melalui ketersediaan data, mendorong partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas. Kemudian, Perwujudan *good governance* di tingkat desa adalah salah satu percepatan meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa untuk mencapai kesejahteraan masyarakat desa.

KAJIAN TEORI

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak lagi hegemoni Negara melainkan bagian dari totalitas kehidupan masyarakat suatu negeri. Grindle (1991), menjelaskan reformasi pelayanan publik itu haruslah diarahkan untuk mencermati dan membenahi berbagai kesalahan kebijakan di masa lalu maupun kebijakan yang berlaku sekarang serta pengaturan kelembagaan yang ada. Reformasi pelayanan publik itu harus menjangkau perubahan yang mendasar dalam rutinitas kerja administrasi, budaya birokrasi, dan prosedur kerja instansi pemerintah guna memungkinkan dikembangkannya kepemimpinan yang berwatak kerakyatan pada birokrasi publik.

Dalam model *new public service*, yang merupakan paradigma baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik dilandaskan pada teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak di antara warga Negara. Dasar teoritis kebijakan pelayanan publik yang ideal menurut Denhart dan Denhart (2013) bahwa paradigma *New Public Service* adalah pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai yang ada.

Pelaksanaan kebijakan pelayanan publik merupakan proses perubahan dalam sistem administrasi publik. Perubahan tersebut berkaitan dengan paradigma administrasi publik, yaitu proses perubahan dari paradigma *New Public Management* (NPM) kepada *New Public Service* (NPS).

Denhard dan Denhard (2013) menawarkan pendekatan new public service, sebuah pendekatan yang berfokus pada tujuh pokok pikiran yakni: 1) layani warga, bukan pelanggan (*serve citizens, not customers*); 2) cari interes publik (*seek the public interest*); 3) mengutamakan kepentingan warga daripada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*); 4) berpikir strategis, berbuat demokratis (*think strategically, act democratically*); 5) mengetahui bahwa akuntabilitas bukan masalah yang sederhana (*recognize that accountability is not simple*); 6) lebih melayani dibandingkan mengatur (*serve than steer*) dan 7) mengatasi manusia, bukan hanya produktivitasnya saja (*value people, not just productivity*)

Realisasi perubahan paradigma administrasi publik juga dikemukakan oleh Kikutadze (2015) bahwa pentingnya pembentukan manajemen publik untuk meningkatkan kualitas kinerja pemerintahan di segala aspek, karena dalam proses perubahan terdapat proses administrasi yang berkaitan dengan pengembangan, perjanjian yang disesuaikan dengan kondisi sosial ekonomi yang diinginkan yang bertujuan kepada perubahan publik yang lebih modern.

Efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang dihasilkan. Afrial (2009) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Sedangkan Samosir (2005) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Hakekat pelayanan publik yang dikemukakan oleh Holle (2011), antara lain: a) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik; b) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna; c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sedangkan Hardiansyah (2011) mengatakan bahwa ada tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu a) Unsur pertama adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah sebagai regulator; b) Unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan; c) Unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan atau

diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Terdapat tiga dimensi kualitas pelayanan publik terdiri atas yaitu:

- Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*.
- Responsibility atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator untuk melihat pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak berkualitas sehingga terjadi optimalisasi pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Kirom (2010) tentang paradigma pelayanan yaitu:



Gambar 2.1 Paradigma Pelayanan

2. Tata Kelola Pemerintahan

Tata kelola pemerintahan yang baik mencerminkan karakteristik *good government* dan merupakan hal yang sangat penting peranannya dalam

perencanaan kegiatan pembangunan, baik ditingkat nasional, daerah maupun desa. Tata kelola pemerintahan desa yang baik adalah upaya yang dilakukan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan desa dalam rangka mewujudkan pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka, serta bertanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Febriyanto, Dkk (2014) mengatakan perwujudan pemerintahan yang baik (*good governance*) di Negara kita sebenarnya telah didukung oleh political will dari pemerintah melalui implementasi kebijakan otonomi daerah, yang memberi peluang kepada pemerintah daerah, swasta dan masyarakat menjadi lebih berdaya. *Good governance* mengandung dua pengertian. **Pertama**, nilai yang menunjang tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan berkeadilan sosial. **Kedua**, aspek fungsional atas pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.

Tata kelola pemerintahan desa yang dilaksanakan adalah sebagai upaya dalam mengimplementasikan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Melalui upaya ini diharapkan dapat mewujudkan *good goverment* untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Kunci utama memahami tata kelola pemerintahan desa yang dikemukakan oleh Masyarakat Transparansi Indonesia (MTI) dalam Rosidi dan Fajriani (2013), adalah pemahaman atas prinsip-prinsip yang mendasarinya, yang meliputi: partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, peduli dan stakeholder, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis. Penelitian ini menggunakan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan desa yang baik yaitu: **Pertama**, prinsip akuntabilitas yang menuntut dua hal yaitu kemampuan menjawab dan konsekuensi. **Kedua**, prinsip transparansi yaitu adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan dan menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan. **Ketiga**, prinsip partisipatif yaitu keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Melalui ketiga prinsip *good governance*

diharapkan dapat melaksanakan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Kunci keberhasilan dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik dipengaruhi oleh beberapa faktor sesuai dengan hasil studi yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (2006), yaitu:

- a. Komitmen Pimpinan. Adalah konsistensi pimpinan tertinggi di daerah yang bersungguh-sungguh melaksanakan perbaikan tata kelola pemerintahan di lingkungannya. Pimpinan berfungsi menjadi penggerak segala bentuk perubahan dan menjadi pelopor dalam pelaksanaannya.
- b. Dasar hukum yang kuat. Setiap pelaksanaan kebijakan dalam rangka perbaikan sistem tata kelola pemerintahan yang baik, harus 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.
- c. 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.
- d. Inisiatif internal. Dorongan bagi timbulnya gagasan/inisiatif untuk memperbaiki sistem tata kelola pemerintahan yang baik idealnya muncul dari gagasan-gagasan internal jajaran pegawai maupun pimpinan yang berada di lingkungan pemerintah yang bersangkutan. Perbaikan sistem yang didasarkan pada pendekatan persuasif dan musyawarah para pengambil kebijakan daerah, yang kemudian disosialisasikan ke seluruh jajarannya akan menghasilkan dukungan dan komitmen yang tinggi bagi seluruh staf.

3. Pemerintahan Desa

Pemerintahan Desa, didalam Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 Tentang Desa, pasal 1 ayat (6) menyebutkan bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan

Permasyarakatan Desa (BPD) dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa, pemerintah desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Solekhan (2012) menjelaskan bahwa apabila dilihat dari segi fungsinya, maka pemerintah desa memiliki fungsi: 1) Menyelenggarakan urusan rumah tangga desa, 2) Melaksanakan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan, 3) Melaksanakan pembinaan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat, 4) Melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat, 5) Melaksanakan pembinaan perekonomian desa, 6) Melaksanakan musyawarah penyelesaian perselisihan, 7) Dan lain sebagainya.

Dwipayana (2003), menjelaskan bahwa pemerintahan desa yang demokratis (partisipatif, akuntabel, transparan dan responsif) bisa semakin kokoh, legitimate, dan mampu bekerja secara efektif bila ditopang dengan kesejajaran, keseimbangan dan kepercayaan antar elemen *governance* di desa. Maka pemerintahan desa dituntut untuk melakukan perubahan yang serius, apakah dari segi kepemimpinan, kinerja birokrasi yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya dengan tujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat dan memahami setiap konteks fenomena secara keseluruhan. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Creswell (2016), mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu dan kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur mengumpulkan data yang spesifik, menganalisis data secara

induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Keberhasilan kinerja pemerintahan desa di Desa Pematang Johar dalam meningkatkan pelayanan di semua sektor, dapat dilihat dari tata kelola yang efektif dan efisien sehingga masyarakat dapat dengan mudah dalam mendapatkan segala kemudahan dan manfaat dari setiap program dan kebijakan yang dijalankan di lingkungan masyarakat. Peran utama dari pemerintahan termasuk pemerintahan desa adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka harus ada kesiapan perangkat desa dalam melaksanakan pelayanan dan pembangunan masyarakat melalui teknologi informasi sehingga program pelayanan dapat langsung memberikan manfaat kepada masyarakat desa. Salah satu upaya pemerintahan desa Pematang Johar dalam mewujudkan pelayanan yang prima bagi masyarakatnya adalah membuat suatu program yaitu E-Desa yang bertujuan memudahkan masyarakat untuk mengakses dan mengurus segala kebutuhan dokumen atau surat-surat yang berkaitan dengan pengembangan dan kepentingan masyarakat di semua sektor. Program E-Desa ini diimplementasikan melalui handphone yang mempunyai sistem teknologi android dan tata cara penggunaan program ini juga telah diatur panduan pelayanan desa melalui program E-Desa yang masih bersifat draf.

Program E-Desa ini, harus didukung kemampuan perangkat desa dalam mengoperasikannya. Tidak hanya perangkat desa, masyarakat desa juga harus siap dan mampu untuk menggunakan aplikasi di handphone yang berupa program E-Desa. Implementasi program E-Desa ini menjadi sebuah jawaban dari tuntutan perkembangan teknologi juga pelaksanaan kebijakan yang mengubah dan memaksa pemerintahan desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dilakukan secara manual berubah menjadi pemanfaatan teknologi informasi desa.

Pelaksanaan program E-Desa di Desa Pematang Johar juga menjadi upaya menimalisir kasus mal administrasi yang sering terjadi pada efektivitas pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan visi dan misi dari Desa Pematang Johar, yaitu

Visi : Mewujudkan Pematang Johar yang maju, mandiri, melayani dan religius.

Misi yaitu

- a. Meningkatkan pembangunan fisik dan non fisik (SDM) melalui dana desa
- b. Meningkatkan partisipasi swadaya masyarakat
- c. Menggerakkan kembali budaya gotong royong dengan tema benah dusun bangun desa
- d. Melakukan pembinaan berwirausaha kepada para pemuda dan masyarakat
- e. Memberikan keterampilan kepada pemuda dan kaum ibu
- f. Menghimbau masyarakat untuk membeli produk buatan desa Pematang Johar
- g. Menghimbau untuk berbelanja di Desa Pematang Johar
- h. Meningkatkan disiplin aparatur pemerintahan desa
- i. Meningkatkan PAD desa melalui BUMDES
- j. Memberikan pembinaan dan pelatihan pelayanan masyarakat kepada aparatur desa
- k. Menggali dan mengembangkan potensi desa
- l. Menjadikan pematang johar menjadi desa wisata.

Penjabaran visi dan misi ini kemudian direalisasikan dengan program e-Desa yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam melayani kepentingan masyarakat. Namun, walaupun program ini telah dilaksanakan perlu juga ditingkatkan kemampuan aparatur desa dalam menggunakan sistem teknologi sebagai alat atau fasilitas untuk mengimplementasi program e-Desa. Terkait dengan ketersediaan sistem teknologi informasi berbasis internet, maka kantor desa Pematang Johar telah dilengkapi dengan fasilitas jaringan internet (wifi) untuk mendukung pelaksanaan tugas-tugas perkantoran, seperti email, pencarian sumber informasi dan referensi, mengunggah file-file peraturan dan lain sebagainya.

Tidak hanya program e-Desa yang dikelola oleh Pemerintahan Desa Pematang Johar yang menggunakan sistem teknologi informasi yang dipergunakan oleh Pemerintah Desa adalah aplikasi pengelolaan keuangan desa yaitu Siskeudes (sistem informasi keuangan desa) yang berfungsi untuk menyusun

APBDes, penatausahaan dan pertanggungjawaban keuangan desa. Aplikasi ini disediakan oleh Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP).

Pemberian pelayanan dengan sebaik-baiknya adalah salah satu hasil kinerja yang dapat dilakukan para pemerintahan desa untuk mencapai kepuasan masyarakat. Keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik adalah mencerminkan kinerja pemerintahan yang baik. Kinerja merupakan suatu prestasi dalam rangka mengupayakan pencapaian sasaran dan target yang telah ditetapkan sebelumnya (Kirom, 2010:51). Penilaian kinerja juga menjadi tolak ukur keberhasilan suatu pemerintahan desa dalam melaksanakan program-program kerja termasuk program peningkatan pelayanan publik.

Pelaksanaan tata kelola yang dilakukan pemerintahan desa Pematang Johar sudah berjalan dengan efektif walaupun masih terdapat beberapa hambatan, misalnya kemampuan sumber daya manusianya. Kenyataan ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mouw (2013), yang mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk intervensi pemerintah terhadap masyarakat dalam upaya pemenuhan kebutuhan, tetapi sampai saat ini intervensi tersebut belum dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat, sehingga masih banyaknya keluhan atas rendahnya kualitas pelayanan publik. Sedangkan Tussholiqah (2014) mengemukakan bahwa permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan publik berkaitan dengan sistem birokrasi yang belum efektif dan efisien dikarenakan sumber daya manusia yang belum memadai.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat diperlukan pelatihan-pelatihan. Kemampuan yang optimal dalam memberikan pelayanan publik merupakan kinerja yang bagus dalam penyelenggaraan pemerintahan desa sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah desa juga menjadi maksimal.

Namun, komitmen pemimpin yang dilakukan oleh Kepala Desa telah optimal sehingga bisa mengembangkan Desa Pematang Johar dan mendapatkan peringkat desa terbaik baik di tingkat provinsi maupun nasional. Gelar desa

terbaik provinsi menjadikan desa ini panutan dan contoh bagi desa yang ada di Provinsi Sumatera Utara terutama yang ada di wilayah Kabupaten Deli Serdang.

Pengembangan desa Pematang Johar juga didukung oleh pengusaha di sekitar desa termasuk Kawasan Industri Medan (KIM) yang akhirnya memberikan bantuan dana dan fasilitas kepada Desa Pematang Johar agar dapat berkembang lebih baik lagi. Dengan adanya dukungan ini, pemerintahan desa sangat terbantu dalam mengelola dan mengembangkan desa menjadi lebih baik dengan merancang dan melaksanakan beberapa program yang membangun desa dan memberdayakan masyarakat desa sehingga potensi-potensi yang dimiliki oleh desa dapat terkelola dengan baik. Potensi desa juga merupakan unsur terpenting dalam membangun dan mengembangkan desa, melalui pengelolaan yang baik dari semua unsur maka dapat mengefektifkan pemerintahan desa menuju pemerintahan yang baik.

SIMPULAN

Tata kelola pemerintahan di Desa Pematang Johar telah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki terkait pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan masyarakat. Tata kelola pemerintahan desa yang dilaksanakan adalah sebagai upaya dalam mengimplementasikan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Melalui upaya ini diharapkan dapat mewujudkan *good government* untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, dibutuhkan peningkatan kemampuan aparatur pemerintahan desa dalam tata kelola pemerintahan desa yang baik (*good governance*), sehingga dapat diterapkan untuk pencapaian keberhasilan pembangunan.

Perwujudan *good government* di tingkat desa adalah salah satu percepatan meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa untuk mencapai kesejahteraan masyarakat desa. Namun, untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan proses pengembangan kemampuan sumber daya aparatur pemerintahan terhadap tata kelola pemerintahan desa, termasuk di Desa Pematang Johar. Desa ini masih kekurangan sumber daya manusia untuk mengimplementasikan tata kelola pemerintahan desa dalam meningkatkan pelayanan publik seperti penggunaan sistem informasi yang mendukung program pelayanan publik elektronik yang telah diluncurkan oleh pemerintahan desa.

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>)
- Creswell, W. John. 2014. **Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed)**. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Denhardt, Janet Valerie and Denhardt, Robert B. (2013) *The New Public Service: Serving Not Steering*, ME Sharpe Inc., New York.
- Dwipayana, DKK. 2003. **Membangun Good Governance di Desa**, IRE Press: Yogyakarta.
- Eko. Wayu, Yudiantmaja. 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
- 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**, Princenton University Press; New Jersey.
- Hajar, Siti. 2013. *Analisis Kinerja Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Terhadap Efektivitas Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Desa Hampan Perak*, Penelitian Dosen Muda Internal: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Hardiansyah. 2011. **Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)**, Penerbit Gava Media: Jakarta.
- Holle, Erick S. 2011. Pelayanan 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.
- 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*
- Kirom, Bahrul. 2010. **Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen**, Pustaka Reka Cipta; Bandung.
- Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). 2006. *Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik*. Direktorat Penelitian dan Pengembangan: Jakarta.
- Maleong, Lexy. 2016. **Metodologi Penelitian Kualitatif**, Remaja Rosdakarya: Bandung
- Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 Tentang Desa
- Rosidi, Abidarini dan Fajriani, Anggraeni. 2013. **Reinveinting Government, Demokrasi dan Reformasi Pelayanan Publik**. Andi: Yogyakarta.
- Samosir, Z. Z. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi* (<http://repository.usu.ac.id/bitstream/pdf>)
- Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa