

PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DESA

Gatot Hartoko¹, Sri Atomy², Putri Handayani³, April Laksana⁴, Ita Rosita Wahyiah⁵

^{1,2}Prodi Administrasi Publik, Universitas Bina Bangsa

^{3,4}Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Bangsa

⁵Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Bina Bangsa

Email korespondensi: fisip.uniba@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan ujung tombak keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di desa serta upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkannya. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dan analisis kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di desa dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kapasitas aparatur desa, ketersediaan anggaran, partisipasi masyarakat, dan dukungan pemerintah daerah. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa meliputi peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan, transparansi pengelolaan anggaran desa, serta pemberdayaan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Pemerintah desa, Kualitas pelayanan

Abstrack

Public services at the village level are the spearhead of successful governance. Good service quality will improve the welfare of the village community and strengthen community participation in development. This study aims to analyse the factors that influence the quality of public services in the village and the efforts that have been made to improve them. The research methods used are literature study and case analysis. The results show that the quality of public services in the village is influenced by several factors, such as the capacity of the village apparatus, budget availability, community participation, and local government support. Efforts to improve the quality of public services in the village include increasing the capacity of village officials through training, transparency in village budget management, and community empowerment.

Keyword: Public service, Village government, Service quality

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk di pemerintahan desa. Pelayanan publik mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Di tingkat desa, pelayanan publik mencakup berbagai layanan dasar seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, infrastruktur, dan kesejahteraan sosial (Mozin & Isa, 2023).

Desa sebagai unit pemerintahan terkecil memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat. Pemerintahan desa bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan publik tersedia dan dapat diakses oleh

seluruh warga desa secara efektif dan efisien. Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di desa sering menghadapi berbagai tantangan yang menghambat kualitas dan aksesibilitas layanan (Lova & Amaliyah, 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai aspek yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik di pemerintahan desa. Penelitian ini memiliki signifikansi yang tinggi baik dari segi akademis maupun praktis. Dari segi akademis, penelitian ini akan menambah literatur mengenai pelayanan publik di tingkat desa, yang sering kali kurang mendapat perhatian dibandingkan dengan pelayanan publik di tingkat yang lebih tinggi (Ediwijoyo et al., 2020). Dari segi praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pemerintah desa dan pihak terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mereka berikan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik di desa tidak lepas dari konteks sosial, ekonomi, dan politik setempat. Oleh karena itu, penelitian ini mempertimbangkan faktor-faktor tersebut dalam analisis. Ruang lingkup mencakup berbagai aspek pelayanan publik di desa, termasuk administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, infrastruktur, dan layanan sosial lainnya (Kapojos, 2022).

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan publik merupakan konsep yang luas dan multidimensional, mencakup berbagai teori dan pendekatan yang mencoba menjelaskan bagaimana layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat dioptimalkan (Prahima et al., 2023). Beberapa teori utama dalam pelayanan publik meliputi teori birokrasi, teori administrasi publik, teori manajemen pelayanan publik, dan pendekatan pelayanan publik yang berfokus pada nilai-nilai (Iza et al., 2022).

1. Teori Birokrasi

Max Weber adalah salah satu tokoh utama yang mengembangkan teori birokrasi (Apriyansyah et al., 2019). Menurut Weber, birokrasi adalah bentuk organisasi yang paling efisien dan rasional, ditandai oleh:

- a. Hierarki yang Jelas: Struktur organisasi yang memiliki tingkatan otoritas yang jelas.
- b. Pembagian Kerja: Spesialisasi tugas dan tanggung jawab yang jelas bagi setiap anggota organisasi.

- c. Aturan dan Prosedur yang Tetap: Aturan dan prosedur yang ketat untuk memastikan konsistensi dan keadilan dalam pelayanan.
- d. Impersonalitas: Keputusan dan tindakan diambil berdasarkan aturan dan prosedur, bukan berdasarkan hubungan pribadi.

2. Teori Administrasi Publik

Woodrow Wilson dan Frederick Taylor adalah pelopor dalam teori administrasi publik. Wilson memperkenalkan gagasan pemisahan politik dan administrasi, sementara Taylor mengembangkan prinsip-prinsip manajemen ilmiah (Sumeru, 2016). Prinsip utama dari teori administrasi publik meliputi:

- a. Efisiensi dan Efektivitas: Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas-tugas administratif.
- b. Spesialisasi dan Profesionalisme: Mendorong spesialisasi dalam pekerjaan dan meningkatkan profesionalisme pegawai publik.
- c. Sentralisasi dan Desentralisasi: Mengatur pembagian kekuasaan antara tingkat pusat dan daerah untuk mencapai keseimbangan yang optimal.

3. Teori Manajemen Pelayanan Publik

Teori ini berfokus pada bagaimana pelayanan publik dikelola dan disampaikan kepada masyarakat (Kusnendar, 2018). Beberapa pendekatan utama dalam teori manajemen pelayanan publik meliputi:

- a. Manajemen Kualitas Total (Total Quality Management, TQM): Pendekatan yang menekankan pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan dalam semua aspek organisasi melalui partisipasi semua anggota organisasi.
- b. New Public Management (NPM): Pendekatan yang mengadopsi praktik-praktik manajemen sektor swasta dalam sektor publik, seperti efisiensi, orientasi hasil, dan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan.
- c. Governance: Konsep yang menekankan pada partisipasi berbagai pemangku kepentingan dalam proses pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pelayanan publik.

4. Pendekatan Pelayanan Publik yang Berbasis Nilai

Pendekatan ini menekankan pada pentingnya nilai-nilai dalam pelayanan publik, seperti:

- a. Akuntabilitas: Tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Transparansi: Keterbukaan dalam proses dan keputusan yang diambil oleh pemerintah.
- c. Partisipasi: Keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik.
- d. Keberlanjutan: Penyediaan layanan yang berkelanjutan dan ramah lingkungan.

5. Teori Peningkatan Pelayanan Publik

Teori ini berfokus pada strategi untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik, antara lain:

- a. Pendekatan Berbasis Komunitas: Pelayanan yang dirancang dan dilaksanakan dengan melibatkan komunitas setempat untuk memastikan relevansi dan keberterimaan.
- b. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK): Penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik.
- c. Pendekatan Holistik dan Terintegrasi: Pelayanan yang disampaikan melalui kerjasama antar sektor dan instansi untuk memberikan solusi yang komprehensif terhadap masalah masyarakat.

Implementasi Teori dalam Konteks Pemerintahan Desa

Dalam konteks pemerintahan desa, teori-teori tersebut dapat diterapkan dengan cara:

1. Menerapkan Prinsip Birokrasi yang Efisien: Mengembangkan struktur organisasi desa yang jelas dan efisien dengan pembagian tugas yang tepat.
2. Mendorong Partisipasi Masyarakat: Melibatkan warga desa dalam perencanaan dan pelaksanaan program desa untuk memastikan relevansi dan keberlanjutan.
3. Menggunakan Teknologi untuk Pelayanan yang Lebih Baik: Mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan akses dan transparansi pelayanan publik di desa.

4. Fokus pada Nilai-Nilai Akuntabilitas dan Transparansi: Menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan anggaran dan pelaksanaan program desa.

Dengan memahami dan menerapkan berbagai teori pelayanan publik, pemerintahan desa dapat meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan, serta memastikan bahwa layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Pamungkas et al., 2022). Pemerintahan desa merupakan struktur administratif yang paling mendasar dalam sistem pemerintahan suatu negara, terutama di negara-negara dengan struktur pemerintahan berbasis wilayah (Mulyono, 2014). Beberapa teori utama dalam pemerintahan desa melibatkan struktur, fungsi, dan dinamika yang ada di tingkat desa. Berikut adalah beberapa teori utama yang relevan dengan pemerintahan desa:

1. Teori Desentralisasi

Desentralisasi merujuk pada proses pemindahan kekuasaan dan tanggung jawab dari pemerintah pusat ke tingkat lokal atau desa. Teori ini mencakup beberapa aspek:

- a. Desentralisasi Politikal: Pembagian kekuasaan politik kepada pemerintah lokal, termasuk otonomi dalam pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pemerintahan desa.
- b. Desentralisasi Administratif: Transfer tugas administratif dan pelayanan publik dari pemerintah pusat ke pemerintah desa.
- c. Desentralisasi Fiskal: Pemberian wewenang kepada desa dalam pengelolaan keuangan dan sumber daya ekonomi, termasuk pendapatan dan pengeluaran.

2. Teori Pemerintahan Partisipatif

Teori ini menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pemerintahan desa. Aspek utama dari teori ini meliputi:

- a. Partisipasi Masyarakat: Melibatkan warga desa dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan serta program pemerintah desa.
- b. Keterbukaan dan Transparansi: Mendorong pemerintahan desa untuk mengadakan dialog terbuka dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang kebijakan dan keputusan yang diambil.

3. Teori Pembangunan Berkelanjutan

Teori ini berfokus pada upaya untuk mencapai pembangunan yang dapat memenuhi kebutuhan saat ini tanpa mengorbankan kemampuan generasi mendatang untuk memenuhi kebutuhan mereka (Undaan, 2014). Dalam konteks pemerintahan desa, teori ini mencakup:

- a. Pembangunan Ekonomi: Mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui pengembangan usaha kecil dan menengah, serta pemanfaatan sumber daya lokal secara berkelanjutan.
- b. Pembangunan Sosial: Meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa melalui pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial.
- c. Pembangunan Lingkungan: Mengelola sumber daya alam dan lingkungan desa dengan cara yang ramah lingkungan untuk menjaga keberlanjutan ekosistem.

4. Teori Kelembagaan

Teori kelembagaan fokus pada peran lembaga atau organisasi dalam struktur pemerintahan desa dan bagaimana lembaga tersebut mempengaruhi proses pemerintahan (Wuri et al., 2017). Aspek utama dari teori ini meliputi:

- a. Struktur Kelembagaan: Struktur organisasi pemerintahan desa, termasuk peran dan tanggung jawab kepala desa, perangkat desa, serta lembaga-lembaga desa lainnya.
- b. Norma dan Aturan: Norma-norma dan aturan-aturan yang mengatur perilaku dan interaksi dalam pemerintahan desa, serta pengaruhnya terhadap efektivitas pemerintahan.

5. Teori Manajemen Pemerintahan Desa

Teori ini berfokus pada pengelolaan sumber daya dan administrasi pemerintahan desa. Prinsip-prinsip utamanya meliputi:

- a. Manajemen Sumber Daya: Pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, dan material secara efektif untuk meningkatkan pelayanan publik dan pembangunan desa.
- b. Perencanaan dan Penganggaran: Proses perencanaan dan penganggaran yang transparan dan partisipatif untuk memastikan penggunaan dana desa yang efisien dan sesuai kebutuhan masyarakat.

6. Teori Pemberdayaan Masyarakat

Teori ini menekankan pentingnya memberdayakan masyarakat desa agar mereka dapat berpartisipasi aktif dalam proses pemerintahan dan pengambilan keputusan. Aspek utama dari teori ini meliputi:

- a. Peningkatan Kapasitas: Meningkatkan keterampilan dan kapasitas masyarakat desa dalam berpartisipasi dalam pemerintahan dan pengambilan keputusan.
- b. Pemodelan Kepemimpinan: Mendorong pemimpin lokal untuk berperan sebagai fasilitator dalam proses pemberdayaan masyarakat.

Implementasi Teori dalam Konteks Pemerintahan Desa

1. Desentralisasi: Implementasi desentralisasi politik dan administratif memberikan otonomi kepada desa dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya, memungkinkan mereka untuk lebih responsif terhadap kebutuhan lokal.
2. Partisipasi Masyarakat: Melibatkan warga dalam forum-forum musyawarah desa dan proses perencanaan program untuk memastikan bahwa kebijakan yang diambil mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
3. Pembangunan Berkelanjutan: Merencanakan dan melaksanakan proyek-proyek pembangunan yang mempertimbangkan dampak jangka panjang terhadap ekonomi, sosial, dan lingkungan desa.
4. Kelembagaan: Membangun struktur kelembagaan yang jelas dan efektif di tingkat desa untuk meningkatkan kinerja dan akuntabilitas pemerintahan desa.
5. Manajemen: Mengadopsi prinsip-prinsip manajemen yang baik dalam pengelolaan anggaran desa, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, dan perencanaan strategis.
6. Pemberdayaan: Menyediakan pelatihan dan dukungan untuk meningkatkan kapasitas masyarakat dalam berpartisipasi dalam pemerintahan dan pembangunan desa.

Dengan memahami dan menerapkan berbagai teori pemerintahan desa, dapat diharapkan bahwa struktur dan proses pemerintahan di tingkat desa akan lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Subjek penelitian terdiri dari aparat pemerintahan desa, warga desa, serta pihak-pihak lain yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di desa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan desa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan, seperti administrasi kependudukan, pelayanan kesehatan, pendidikan, pembangunan infrastruktur, hingga pengelolaan sumber daya alam secara berkelanjutan. Pemerintah desa sebagai garda terdepan dalam pemerintahan memiliki peran penting untuk memastikan bahwa layanan tersebut dapat diakses dengan mudah, merata, dan berkualitas.

Sebagai ujung tombak pemerintahan, pemerintah desa memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang meliputi akuntabilitas, transparansi, partisipasi masyarakat, dan keadilan. Dalam menjalankan tugasnya, pemerintah desa harus mampu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat secara tepat melalui mekanisme musyawarah desa sebagai forum partisipatif.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa memberikan landasan hukum bagi pemerintah desa untuk mengelola pelayanan publik secara mandiri. Dalam undang-undang ini, desa diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan berdasarkan hak asal-usul dan kearifan lokal. Hal ini memberikan fleksibilitas bagi desa untuk menyesuaikan pelayanan publik dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat setempat.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi fokus utama di tingkat desa adalah administrasi kependudukan. Pemerintah desa bertanggung jawab dalam penyediaan layanan seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat keterangan lahir, dan surat keterangan pindah. Proses administrasi yang cepat, transparan, dan tanpa biaya tambahan menjadi indikator keberhasilan pelayanan ini.

Selain itu, sektor kesehatan juga menjadi perhatian utama dalam pelayanan publik desa. Pemerintah desa sering kali bekerja sama dengan puskesmas atau posyandu untuk memberikan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat, seperti imunisasi, pemeriksaan kehamilan, dan pengobatan ringan. Keberadaan kader kesehatan di desa turut memperkuat upaya promotif dan preventif untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Dalam bidang pendidikan, pemerintah desa berperan dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan dasar melalui pembangunan fasilitas pendidikan, pemberian beasiswa, dan pelatihan bagi tenaga pengajar. Program-program ini bertujuan untuk meningkatkan akses dan kualitas pendidikan bagi anak-anak di desa, terutama di wilayah terpencil yang sering kali sulit dijangkau.

Pembangunan infrastruktur juga menjadi salah satu prioritas pelayanan publik di desa. Jalan desa, jembatan, saluran irigasi, dan fasilitas air bersih merupakan infrastruktur yang krusial untuk mendukung aktivitas ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Melalui Dana Desa, pemerintah desa dapat merencanakan dan melaksanakan pembangunan infrastruktur yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain memenuhi kebutuhan fisik, pemerintah desa juga bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya alam secara bijak. Desa memiliki potensi sumber daya alam yang besar, seperti pertanian, perikanan, dan kehutanan, yang dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, pengelolaan ini harus dilakukan secara berkelanjutan agar tidak merusak lingkungan dan tetap memberikan manfaat jangka panjang.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik di desa sering kali menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan anggaran, sumber daya manusia yang kurang kompeten, dan tingkat partisipasi masyarakat yang rendah. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah desa perlu meningkatkan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan dan pendidikan, serta membangun kemitraan dengan pihak swasta dan organisasi masyarakat sipil.

Transparansi dan akuntabilitas menjadi kunci dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pemerintah desa harus menyampaikan informasi terkait penggunaan anggaran dan pelaksanaan program secara terbuka kepada masyarakat. Penggunaan teknologi informasi, seperti aplikasi desa digital, dapat menjadi solusi untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan.

Partisipasi masyarakat juga menjadi elemen penting dalam pelayanan publik di desa. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program, pemerintah desa dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Partisipasi ini juga mendorong rasa memiliki dan tanggung jawab bersama dalam pembangunan desa.

Selain itu, pemerintah desa perlu mengadopsi pendekatan inklusif dalam pelayanan publik. Kelompok rentan, seperti perempuan, anak-anak, penyandang disabilitas, dan lansia, harus mendapatkan perhatian khusus agar tidak terpinggirkan dalam proses pembangunan. Pendekatan inklusif ini mencerminkan semangat keadilan sosial yang menjadi salah satu prinsip dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

Monitoring dan evaluasi secara berkala juga penting untuk memastikan kualitas pelayanan publik di desa. Pemerintah desa harus memiliki mekanisme untuk mengukur kinerja layanan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Hasil evaluasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan dan program yang lebih baik di masa depan.

Kerja sama antardesa juga dapat menjadi strategi untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan membentuk forum atau asosiasi antardesa, pemerintah desa dapat saling bertukar pengalaman dan sumber daya untuk mengatasi permasalahan bersama. Kerja sama ini juga memungkinkan desa untuk melaksanakan program yang berskala lebih besar dan memberikan manfaat yang lebih luas.

Secara keseluruhan, pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan upaya yang kompleks dan multidimensional. Pemerintah desa dituntut untuk tidak hanya fokus pada penyediaan layanan dasar, tetapi juga memperhatikan aspek keberlanjutan, inklusivitas, dan partisipasi masyarakat. Dengan komitmen yang kuat dari semua pihak, pelayanan publik di desa dapat menjadi katalisator bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat dan pembangunan yang berkelanjutan. Dengan menerapkan rekomendasi-rekomendasi tersebut, diharapkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik di pemerintahan desa dapat meningkat, memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik, serta menciptakan pemerintahan desa yang lebih responsif dan transparan (Putra et al., 2020).

KESIMPULAN

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan aspek kunci dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif. Pemerintah desa bertanggung jawab untuk memberikan berbagai layanan dasar yang langsung berdampak pada kesejahteraan masyarakat, seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur. Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat, memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga, serta mendorong pembangunan lokal yang berkelanjutan. Transparansi dan akuntabilitas adalah prinsip-prinsip penting dalam pelayanan publik yang efektif. Pemerintah desa perlu memastikan bahwa semua proses dan keputusan yang diambil dalam penyelenggaraan layanan publik dilakukan dengan cara yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Ini termasuk penyediaan informasi yang jelas kepada masyarakat dan mekanisme umpan balik yang memungkinkan warga untuk mengajukan keluhan dan masukan. Pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan aspek yang vital untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat desa. Dengan mengidentifikasi kendala, menerapkan strategi peningkatan, dan memastikan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas, pemerintah desa dapat meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan. Upaya ini akan berkontribusi pada terciptanya masyarakat yang lebih sejahtera dan pemerintahan yang lebih responsif dan efektif di tingkat desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyansyah, Maullidina, I., & Purnomo, E. P. (2019). Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 10–24. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v4i1.5901>
- Ediwijoyo, S. P., Yuliyanto, W., & Ari Waluyo. (2020). Meningkatkan pelayanan publik Di Desa Padureso Kec. Padureso Kebumen dengan Sosialisasi dan PenyuluhanTata Kelola Administrasi Desa. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(3), 354–363. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.412>
- Iza, I. N., Habibi, M. M., & Sukriono, D. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance dalaml Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(4), 88–99.
- Kapojos, M. J. (2022). Pengangkatan Dan Pemberhentian Perangkat Desa Dalam Rangka Tertib Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. *Lex Et Societatis*, X(1), 47–61.

- Kusnendar, A. (2018). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 1–8.
- Lova, F., Amaliyah, E. R., & Anggulyah. (2022). Peningkatan Kemampuan Pemerintah Desa Dalam Manajemen Pelayanan Publik Di Desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 2(2), 168–175. <https://doi.org/10.33379/icom.v2i2.1346>
- Mozin, S. Y., & Isa, R. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(4), 150–155. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v1i4.75>
- Mulyono, S. P. (2014). Sinergitas Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Pasca. *Masalah-Masalah Hukum*, 43(3), 438–444.
- Pamungkas, K., Teguh, & Rosyanfikri, R. (2022). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa. *Jurnal Paradigma Madani*, 8(2), 36–45. <https://doi.org/10.56013/jpm.v8i2.1126>
- Prahima, P., Al-Wajir. Dede Qodrat, Rachman, A., Atomy, S., & Manurung, Z. (2023). Efektivitas E-Government di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 2(2), 249–262. <https://doi.org/10.55606/jurrish.v2i2.2560>
- Putra, L. R., Majid, A. I., Cahyani, G. A., Ekasari, R. N., Aldama, Y., Hikmah, H., Devi, E. P., Alfrida, O. R., Aini, M., Agatha, Y. P., & Gunawan, R. I. H. (2020). Penertiban Administrasi Desa Menuju Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 1(3), 246. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v1i3.8757>
- Sumeru, A. (2016). Kedudukan Pejabat Kepala Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 4(1), 47–56. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v4i1.198>
- Undaan. (2014). Kapasitas Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Kabupaten Kudus. *Jurnal Bina Praja*, 06(02), 101–116. <https://doi.org/10.21787/jbp.06.2014.101-116>
- Wuri, Risto, R., Kaunang, Markus, Pioh, & Revlie, N. (2017). KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 107–115.