

MANAJEMEN PEMERINTAHAN DESA DENANYAR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI DESA

Hasby Rizal Machfuz^{1*}, Kiki Rizki Ramadhan², Evi Priyanti³
^{1,2,3} Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

*Korespondensi: 1910631180015@student.unsika.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan mengenai manajemen pemerintahan dalam pelayanan yaitu mengenai penyelenggaraan yang ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat terhadap aparatur pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana manajemen pemerintah Desa Denanyar terkait pelayanan. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan fenomena yang terjadi. Selanjutnya dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan teori Manajemen Pemerintah dari George R. Terry yang memiliki indikator perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pemerintahan Desa Denanyar dalam pelayanan sudah baik, yang ditinjau dari terpenuhinya ke empat indikator teori manajemen pemerintahan. Pelayanan publik di Desa Denanyar memiliki perencanaan untuk memajukan kesejahteraan yang ada di wilayah tersebut dan memiliki pengawasan dalam manajemen pemerintahan di Desa Denanyar terkait pelayanan, dapat dinilai sudah baik karena melibatkan pihak eksternal.

Kata Kunci : Manajemen Pemerintahan Desa, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This research is motivated by problems regarding government management in services, namely regarding the implementation which is marked by the existence of various public complaints against government officials. This study aims to see how the management of the Denanyar Village government is related to services. In conducting this research, researchers used descriptive qualitative research methods to describe the phenomena that occur. Furthermore, in conducting data analysis, researchers used the theory of Government Management from George R. Terry which has indicators of planning, organizing, actuating and supervising. The results of this study indicate that government management in Denanyar Village is good in service, which is seen from the fulfillment of the four indicators of government management theory. public services in Denanyar Village have plans to promote welfare in the area and have supervision in government management in Denanyar Village regarding services, it can be considered good because it involves external parties.

Keyword : Village Government Management, Public Servey.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan studi manajemen menjadi objek perhatian banyak pihak dalam masa perubahan yang cepat seperti dan tidak pasti (unpredictable) seperti saat ini. Setiap organisasi baik publik maupun privat diperhadapkan pada gejolak tuntutan yang beragam, sehingga perubahan pada proses manajemen organisasi sebagai bentuk adaptasi dan pemenuhan kebutuhan adalah suatu keniscayaan bagi sebuah organisasi (Mulda, 2020).

Dalam penyelenggaraan pemerintahan tidak terlepas dari bagaimana hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah, hubungan ini tidak terlepas dari suatu proses penyelenggaraan pemerintahan yang benar-benar menunjukkan suatu tanggung jawab yang besar terhadap masyarakat yang dipimpinnya, guna mewujudkan suatu pemerintahan yang baik perlu adanya peningkatan kesejahteraan masyarakat salah satunya dalam proses pelayanan publik (Pongantung et al., 2021).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pelayanan sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selaras dengan itu, Pasolong (2007) menjelaskan bahwa pelayanan public merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang mempunyai setiap aktivitas yang menguntungkan dalam suatu kelompok dan menawarkan kepuasan hasil. Pelayanan publik menjadi suatu tolak

ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Pelayanan publik menjadi sorotan kinerja pemerintah sejak lama.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

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 (Ali & Saputra, 2020).

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh aparat pemerintah karena jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat dan pemerintah dibawahnya, khususnya pemerintahan di desa.

Pemerintah desa merupakan stuktur pemerintahan paing paling dasar pada hirarki tata pemerintahan di Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Hal tersebut menjadikan pemerintah desa sebagai organisasi yang paling depan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan yang terdekat dengan masyarakat karena pemerintah desa langsung melayani masyarakat. Oleh sebab itu, pemerintah Desa di dorong untuk meningkatkan kinerjanya dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar sesuai dengan harapan masyarakat (Hajar, Ali, & Saputra, 2022).

Dalam menyelenggarakan pemerintahan yang baik ditentukan oleh kecakapan menajerial dari eksponen pemerintahan dan berfungsinya sistem manajemen. Pola penyelenggaraan pemerintahan desa di satu sisi harus mengikuti tuntutan modernitas, tetapi di sisi lain harus peka terhadap konteks budaya setempat. Dari tinjauan tersebut, jika pemerintahan sudah berjalan dengan baik serta dalam tataran implementasinya telah mengakomodasi empat komponen yang meliputi : Hak asasi manusia (human right), masyarakat madani (civil society), demokratisasi dan globalisasi, maka pemerintahan yang ada telah berkualifikasi baik atau diistilahkan "good governance" atas pemerintahan yang ada di desa.

Dalam penyelenggaraanya masih ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat terkait pelayanan publik di desa yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat

maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Oleh karena itu, pemerintah desa Denanyar memerlukan manajemen pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Desa Denanyar dengan menggunakan teori George R. Terry (2010) tentang manajemen pemerintahan yang memiliki 4 indikator yaitu Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Pengawasan.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, yang digunakan peneliti dalam kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrument kunci (Sugiyono, 2020:9). Selanjutnya menurut Creswell (2009) dalam (Sugiyono, 2020:4) penelitian kualitatif merupakan proses pencarian dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, serta menggambarkan masalah sosial. Kemudian menurut Saldana dalam (Sugiyono, 2020:6) penelitian kualitatif merupakan payungnya berbagai metode penelitian naturalistic dalam kehidupan sosial. Selanjutnya ,menurut (Creswell, 2016) pendekatan kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono

(2020:104) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sedangkan data sekunder menurut Siyoto & Sodik (2015:28) data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen grafis.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perencanaan Pemerintahan Desa Denanyar Dalam Memberikan Pelayanan Desa

Perencanaan adalah menetapkan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang digariskan. Perencanaan dapat diartikan sebagai upaya memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia dengan memperhatikan segala keterbatasan guna mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

Dalam pelayanan di Desa Denanyar memiliki perencanaan untuk memajukan kesejahteraan yang ada di wilayah tersebut. Desa Denanyar memiliki pelayanan publik bernama PADMA atau pelayanan administrasi desa administrasi masyarakat, disini masyarakat dapat memberikan aspirasi yang mereka butuhkan dalam pelayanan desa. Oleh karena itu, pemerintah harus mensosialisasikan program-program yang dibuat oleh pemerintah Desa Denanyar agar dapat diterima oleh masyarakat.

Seiring berkembangnya teknologi dan digital pemberitahuan kepada masyarakat tidak hanya dilakukan secara tatap muka namun sudah dilakukan secara daring, namun pemberitahuan kepada masyarakat langsung juga dilakukan karena tidak semua masyarakat sudah paham dan fasih akan teknologi.

Menurut narasumber dari masyarakat terhadap *planning* (perencanaan) yang dilakukan pemerintah

desa Denanyar sudah cukup bagus karena telah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di daerah tersebut.

2. Pengorganisasian Dalam Manajemen Pemerintahan Desa Dalam Pelayanan di Desa Denanyar.

Pengorganisasian merupakan suatu kegiatan pembagian tugas-tugas pada orang yang terlibat dalam aktivitas organisasi, sesuai dengan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki. Oleh karena itu, diperlukannya pemberdayaan sumber daya manusia yang baik.

Pada Desa Denanyar ada alokasi dana untuk meningkatkan kualitas dari para pegawainya yaitu melalui bimbingan teknis, hal ini dilakukan agar pelayanan desa dapat berjalan dengan baik. orang-orang yang sudah yang pengalaman dibidang tersebut jadi agar pelayanan publik tetap sesuai arahnya kita dengan cara itu bimbingan teknis, jadi pelayanan desa menjadi lebih terorganisir dan tidak banyak kecacatan karena diisi oleh sumber daya manusia yang kompeten.

Tidak hanya birokrat pemerintahan yang mendapatkan pengorganisasian yang baik, namun masyarakat juga diberikan ruang untuk memberikan aspirasinya agar pelayanan di desa menjadi apa yang masyarakat harapkan, sehingga kegiatan yang dilakukan baik dari pemerintah maupun dari aspirasi masyarakat dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Dampak dari adanya pengorganisasian yang baik dalam masyarakat Desa Denanyar masyarakat cukup puas kepada pemerintah Desa, karena mengembangkan keaktifan dan partisipasi masyarakat Desa untuk membangun Desanya menjadi lebih baik, bukan hanya sebuah infrastruktur namun juga keahlian masyarakatnya.

3. Penggerakan Dalam Manajemen Pemerintahan Desa Dalam Pelayanan Desa di Desa Denanyar

Actuating (penggerakan) mencakup kepemimpinan, koordinasi, pengawasan, dan perintah. Dalam pemerintahan desa Denanyar untuk membangun pelayanan desa yang lebih baik hal yang dilakukan adalah dengan memajukan sumber daya manusianya terlebih dahulu. Implementasi secara bimbingan dan pengarahan untuk pelayanan publik tidak hanya dilakukan untuk pemerintahnya saja, namun juga dilakukan pengarahan kepada masyarakatnya.

Masyarakat tentu saja dilibatkan dan ikut terlibat dalam setiap pengelolaan sumber daya, sumber daya alam di Desa Denanyar misalnya, ada kebun kelengkeng yang di kelola oleh badan usaha milik desa (BUMDES) sehingga dapat menghasilkan pemasukan bagi Desa agar lebih mandiri. Pada Desa tersebut memiliki tanah yang sumber daya alamnya sangat cocok untuk menanam kelengkeng yang dimanfaatkan untuk membuat perkebunan dan agrowisata.

Sehingga dapat pemasukan bagi desa agar bisa lebih mandiri dan bisa berdampak pertumbuhan bumdes. Tidak hanya itu masih banyak potensi bumdes disektor lain seperti, sektor pariwisata dan jasa yang nanti bisa dimanfaatkan untuk pariwisata dan untuk usaha mikro di sekitarnya seperti Waduk sebagai sarana pengairan.

Dengan adanya penggerakan dalam memanfaatkan sumber daya alam yang ada, pemerintah desa memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat dapat berwirausaha dan membuka lapangan kerja kepada masyarakat dengan begitu masyarakat

dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dengan usaha mereka sendiri.

Untuk mensosialisasikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, pemerintah desa Denanyar sudah cukup baik dalam mensosialisasikan program dan menampung aspirasi pelayanan yang dibutuhkan di desa Denanyar. Media yang digunakan juga jelas agar sampai kepada seluruh masyarakat desa Denanyar.

4. Pengawasan Dalam Manajemen Pemerintahan Desa Dalam Pelayanan Desa di Desa Denanyar

Pengawasan dalam pemerintahan desa Denanyar secara eksternal mereka membuka survei kepuasan masyarakat kepada pemerintah desa yang ada sekarang, apakah masyarakat puas atau tidak. Tidak hanya masyarakat yang mengawasi namun pemerintahan desa Denanyar juga diawasi oleh pemerintahan yang lebih tinggi yaitu Pemerintah Kabupaten.

Selanjutnya pemerintah Desa melakukan survey untuk mengevaluasi kinerja pemerintahannya. Hasil dari survey tersebut akan dipublikasikan kepada masyarakat. Hal tersebut agar masyarakat bisa mengetahui dan memantau kinerja dari Pemerintah Desa Denanyar. Survey tersebut untuk mengukur kepuasan masyarakat akan kinerja pemerintah Desa dan menjadikan acuan untuk mengevaluasi oleh Desa.

Setelah dibukanya survei untuk menilai apakah kinerja pemerintahan desa sudah baik atau belum, masyarakat desa Denanyar juga menyalurkan aspirasi mereka dengan menggunakan organisasi seperti karang taruna dan LSM setempat, dan masyarakat dapat berperan aktif dalam mengawasi apa saja yang kurang dalam pelayanan di desa Denanyar.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa, perencanaan manajemen pemerintahan Desa Denanyar, terkait pelayanan yang dilakukan pemerintah desa Denanyar sudah cukup bagus karena telah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat Desa Denanyar masyarakat cukup puas kepada pemerintah Desa, karena mengembangkan keaktifan dan partisipasi masyarakat Desa untuk membangun Desanya menjadi lebih baik, bukan hanya sebuah infrastruktur namun juga keahlian masyarakatnya. Selanjutnya Pada penggerakan manajemen pemerintah Desa Denanyar terkait pelayanan, dengan adanya penggerakan dalam memanfaatkan sumber daya alam yang ada, pemerintah desa memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat dapat berwirausaha dan membuka lapangan kerja kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan penggerakan pada Desa Denanyar dalam pelayanan sudah cukup baik. Terakhir pengawasan manajemen pemerintahan Desa Denanyar terkait pelayanan, dapat dinilai sudah baik karena melibatkan pihak eksternal seperti LPM dan masyarakat. Dengan terpenuhinya keempat indikator tersebut, maka manajemen pemerintahan Desa Denanyar dalam pelayanan dapat dinilai sudah baik dalam pelayanannya.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Creswell, J. W. (2016). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Terry, G. R. (2010). *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Jurnal

Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602–614. <https://doi.org/10.46576/wdw.v14i4.891>

Hajar, S., Ali, K., & Saputra, A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah*, 136-142.

Mulda, R. (2020). Manajemen Pemerintahan Desa: Studi Kasus Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Mekkata Kabupaten Majene. *Jurnal Trias Politika*, 4(2), 1–24.

Pongantung, M. C., Dengo, S., & Mambo, R. (2021). Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103), 76–86.

Peraturan Hukum

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.