



Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar

Siti Hajar¹⁾, Khaidir Ali²⁾, Agung Saputra³⁾

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan

sitihajar@umsu.ac.id¹⁾
khaidirali@umsu.ac.id²⁾
agungsaputra@umsu.ac.id³⁾

Abstrak

Pemerintahan desa mempunyai peran penting dalam tata kelola pemerintahan yang dapat membentuk pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka serta bertanggungjawab. Optimalisasi pelayanan publik juga dilaksanakan oleh pemerintahan desa Pematang Johar dalam tata kelola pemerintahannya. Salah satu program yang dikembangkan oleh Desa Pematang Johar adalah program pelayanan administrasi dengan sistem aplikasi pelayanan administrasi dari Handphone Android. Namun, program ini belum dapat diterapkan secara menyeluruh bagi masyarakat dan pemerintahan dikarenakan kemampuan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi ini terbatas pada fasilitas yang dimiliki oleh masyarakat yaitu kepemilikan handphone android yang dapat mendukung sistem aplikasi pelayanan administrasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil yang diperoleh adalah program sistem aplikasi pelayanan administrasi pemerintahan desa ini diberi nama program e-Desa. Program ini tidak dapat terlaksana dengan baik karena keterbatasan kemampuan masyarakat dalam menggunakan sistem program e-Desa ini. Tidak optimalnya program e-Desa ini juga akhirnya menghambat tata kelola pemerintahan desa Pematang Johar.

Kata kunci: kebijakan desa; pelayanan publik; pemerintahan desa; program e-Desa; tata kelola;

Abstract

Village government has an important role in governance that can form a village government that is professional, efficient and effective, open and accountable. Good governance can produce optimal public services. Optimization of public services is also carried out by Pematang Johar village administration in its governance. One of the programs developed by Pematang Johar Village is an administrative service program with an administrative service application system from an Android Mobile. However, this program has not been able to be fully implemented for the community and government because the community's ability to use this application is limited to the facilities owned by the community, namely the ownership of an android mobile phone that can support the administrative service application system. The method used in this research is qualitative research methods. The results obtained were the village government administration service application system program named the e-Desa program. This program cannot be implemented properly due to the limited ability of the community to use the e-Desa program system. The not optimal e-Desa program has also ultimately hampered the governance of Pematang Johar village.

Keywords: village policy; public service; village government; program e-Village; governance

PENDAHULUAN

Pemerintahan desa adalah struktur pemerintahan terbawah dalam tata pemerintahan di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa mempunyai peranan yang penting dalam penyelenggaraan dan tata kelola pemerintahan di tingkat desa. Pemerintahan desa mempunyai tugas yang utama yaitu menciptakan kehidupan yang demokratis, memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga membawa masyarakatnya pada kehidupan yang sejahtera, rasa tenteram, dan berkeadilan. Menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa menjelaskan penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan asas (pasal 24) , yaitu 1) kepastian hukum, 2) tertib penyelenggaraan pemerintahan, 3) tertib kepentingan umum, 4) keterbukaan, 5) Proporsionalitas, 6) Profesionalitas, 7) Akuntabilitas, 8) Efektivitas dan Efisien, 9) Kearifan Lokal, 10) Keberagaman, 11) Partisipatif. Berkaitan dengan asas penyelenggaraan pemerintahan desa tersebut, dibutuhkan tata kelola pemerintahan yang baik dan benar yang bertujuan untuk mewujudkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa, mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat desa, mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa dan meningkatkan daya saing desa. Pencapaian tujuan tersebut membutuhkan tingkat kesadaran pemerintah desa untuk melakukan perubahan di setiap bidang kehidupan.

Perubahan yang dilakukan pemerintah desa harus sesuai dengan tujuan pengaturan desa yang diatur dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, yaitu 1) Membentuk pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka serta bertanggung jawab, 2) Meningkatkan Pelayanan Publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Untuk mendukung perubahan tersebut dibutuhkan pengembangan potensi sumber daya manusia, kelembagaan, sarana dan prasarana serta perkembangan kemajuan dan permasalahan yang dihadapi desa.

Pentingnya tata kelola pemerintahan desa di Kecamatan Hamparan Perak disebabkan oleh sulitnya mengakses data secara cepat dan tepat karena keterbatasan kemampuan sumber daya aparatur pemerintahan desa, rendahnya kualitas pelayanan publik serta adanya ketimpangan antar kalangan masyarakat semakin nyata. Hajar (2013:31) mengemukakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa di Desa Hamparan Perak tidak terlaksana dan tertata dengan baik sehingga masyarakat tidak mempunyai rasa kepercayaan kepada pemerintahan desa. Ketidak efektifnya penyelenggaraan pemerintah desa mengakibatkan *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) juga tidak baik. Syafri (2014:177) mengemukakan bahwa *good governance* merupakan pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya pencapaian tujuan nasional.

Tata kelola pemerintahan desa bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, pengelolaan seluruh potensi desa, memudahkan masyarakat atau publik dalam menerima informasi melalui ketersediaan data, mendorong partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas. Dengan demikian, terwujudnya pencapaian tujuan tersebut maka pemerintahan desa dapat melakukan perbaikan layanan masyarakat, perbaikan sistem manajemen dan pemberdayaan masyarakat sesuai dengan yang diharapkan dalam implementasi Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

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. Kunci utama memahami tata kelola pemerintahan desa yang dikemukakan oleh Masyarakat Transparansi Indonesia (MTI) dalam Rosidi dan Fajriani (2013:22), 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 optimalisasi pelayanan publik di Desa Pematang Johar melalui sistem aplikasi pelayanan administrasi dari handphone android dapat membawa perubahan yang signifikan dalam tata kelola pemerintahan desa, antara lain terbukanya akses informasi publik untuk masyarakat sehingga tercipta pemerintahan yang transparansi. Selanjutnya Tanjung dan Hajar (2015:15) mengemukakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa harus dilaksanakan dengan prinsip pelayanan publik yang baik dan benar, sehingga tata kelola pemerintahan desa dapat terwujud dengan baik.

Tindakan yang perlu dalam penerapan pelayanan yang optimal di dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, yaitu harus adanya diciptakan inovasi yang dapat mendukung perubahan dan mengembangkan pembangunan desa. Inovasi program e-Desa di Desa Pematang Johar diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik di semua aspek, termasuk dapat meningkatkan kemandirian dan kreatifitas masyarakat desa dalam ikut serta membangun dan mengembangkan desa sesuai dengan tujuan desa yang ingin dicapai. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan program e-Desa yang dapat memberikan optimalisasi pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

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. Analisa data dilakukan dengan analisis *policy* terhadap hasil wawancara, pengamatan atau observasi, pengumpulan data sekunder. Analisis ini digunakan untuk melakukan proses terhadap masalah-masalah sosial yang mendasar, sehingga temuannya dapat direkomendasikan kepada pembuat keputusan untuk bertindak secara praktis dalam menyelesaikan masalah (Pasolong, 2012:73). Analisis ini digunakan untuk menggambarkan tentang implementasi kebijakan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa terhadap optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan desa yang dapat meningkatkan kemampuan sumber daya aparatur pemerintahan desa di Desa Pematang Johar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Pematang Johar menjadi desa terbaik di Provinsi Sumatera Utara dan peringkat ke-2 desa terbaik di tingkat nasional, yang memiliki 18 dusun dan luas desa \pm 2.217,84 Ha. Desa Pematang Johar secara geografis terletak pada ketinggian \pm 0 – 25 m (dari permukaan laut), curah hujan dari 0 – 30 mm/tahun, dan bentangan wilayah adalah dataran rendah sedangkan suhunya rata-rata: 240 C – 310 C. Desa Pematang Johar mempunyai batas-batas desa yaitu sebelah utara berbatasan dengan Sei Seruwei Kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan; sebelah selatan berbatasan dengan Desa Saindis (Kecamatan Percut Sei Tuan); sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Tangkahan Kota Medan ; sebelah timur berbatasan dengan Desa Tanjung Selamat (Kecamatan Percut Sei Tuan).

Desa ini memiliki beraneka ragam potensi desa yang dapat dikembangkan antara lain, kerajinan batik (batik sawah dan batik mangrove), keripik tempe, wisata sawah (karena luasnya potensi persawahan), dan lain-lain. Potensi-potensi yang dimiliki oleh Desa Pematang Johar ini haruslah didukung dengan kemampuan pemerintahan desa dalam mengelola dan mengembangkan potensi desa ini menjadi lebih baik dan unggul. Upaya yang harus dilakukan adalah dengan sistem pengelolaan yang baik sehingga dapat mengefektifkan kinerja pemerintahan desa dalam mengelola dan mengembangkan potensi tersebut bersama-sama dengan masyarakat desa. Sistem pengelolaan yang dimaksud juga terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga efektivitas kinerja pemerintahan desa dapat berjalan dengan baik, hal ini juga terkait dengan tata kelola pemerintahan desa yang baik.

Kinerja pemerintahan desa Pematang Johar harus dapat berhasil dengan tercapainya tujuan dari penyelenggaraan pemerintahan desa. Peran utama pemerintahan desa adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka setiap aparatur pemerintahan desa harus mempunyai kemampuan dalam melaksanakan pelayanan publik terkait kepada teknologi informasi. Keberhasilan kinerja pemerintahan desa berkaitan dengan tata kelola pemerintahan yang baik, dan 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.

Pemerintahan desa bertugas menciptakan kehidupan yang demokratis, memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga mewujudkan kehidupan masyarakat yang sejahtera, rasa tenteram dan berkeadilan. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan dalam Pasal 1 ayat 92, bahwa fungsi pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan administrasi pemerintahan yang meliputi tugas pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan. Selanjutnya, dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kusnendar (2018) mengemukakan bahwa pemerintah desa merupakan unit pemerintah paling dasar pada hirarki yang diakui dalam sistem pemerintahan Nasional, yang berarti pemerintah desa merupakan organisasi yang paling depan dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena pemerintah desa langsung melayani masyarakat. Pemerintah desa juga dijelaskan oleh Sugiman (2018) sebagai unit lembaga pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat dan diharapkan mampu menjalankan roda pemerintahan desa dengan sungguh-sungguh dan mampu mengubah taraf hidup masyarakat ke arah yang lebih sejahtera, adil, tenteram, aman, dan damai. Sedangkan pemerintah desa menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang desa, menjelaskan bahwa pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain, dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara 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 Permusyawaratan 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. Sedangkan Kushandajani (2016) bahwa konstruksi penyelenggaraan

pemerintahan desa dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyangkut beberapa hal penting, meliputi 1) pemerintahan desa diselenggarakan oleh Pemerintah Desa (pasal 23); 2) Menyangkut asas penyelenggaraan pemerintahan desa yang terdiri dari kepastian hukum, tertib penyelenggaraan pemerintahan, tertib kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, kearifan lokal, keberagaman dan partisipatif (pasal 24); 3) pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain (pasal 25); 4) menyangkut tugas, wewenang, hak dan kewajiban kepala desa (pasal 26).

Penyelenggaraan pemerintahan desa yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa telah membawa perubahan paradigma pemerintahan desa yang berorientasi kepada otonomi desa. Mohi dan Mahmud (2018) menjelaskan bahwa otonomi desa ini dimaksudkan kepada pembangunan desentralistik yang merupakan bagian dari upaya untuk tetap bertahan di era globalisasi dan pada hakekatnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia yang kian beragam karena perbedaan historis dan geografis masing-masing wilayah. Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintahan desa Pematang Johar dalam mewujudkan pelayanan yang prima bagi masyarakatnya yaitu e-Desa yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti dokumen atau identitas diri dan surat-surat lainnya.

Program pelayanan administrasi e-Desa ini dirancang oleh pemerintahan desa melalui sistem aplikasi handphone yang dapat diakses oleh seluruh warga desa Pematang Johar yang memiliki handphone android. Namun, penerapan program pelayanan administrasi ini tidak dapat berlangsung lama dikarenakan keterbatasan kemampuan masyarakat dalam penggunaan teknologi berupa handphone android dan juga terkait dengan pembiayaan kepemilikan handphone yang memiliki teknologi tinggi.

Pelayanan administrasi yang dikembangkan melalui Sistem teknologi android di Desa Pematang Johar, membutuhkan dukungan kemampuan dan kesiapan baik dari pemerintahan desa maupun masyarakat setempat sehingga implementasi program e-Desa dapat diterapkan sebagaimana mestinya. Dukungan lain yang diperlukan dalam pengembangan program pelayanan administrasi ini adalah panduan pelayanan administrasi program e-Desa dan Standar Operasional Prosedur (SOP) program e-Desa, sehingga dapat memudahkan masyarakat menggunakan pelayanan administrasi dengan sistem teknologi android.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat terkait kepada kebutuhan masyarakat sehingga terdapat penilaian dalam kualitas pelayanan dan akses terhadap pelayanan dasar sebagai kinerja pemerintahan desa. Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku. Pelayanan yang dimaksud adalah pemenuhan kebutuhan administrasi baik untuk pengurusan surat menyurat maupun yang lainnya. Prosedur pelayanan yang dimaksud adalah ketentuan dalam peraturan yang mengatur tentang prosedur administrasi sehingga dapat melaksanakan pelayanan yang berkualitas.

Nursetiawan (2020), konsep pelayanan publik yang dilaksanakan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, harus dapat dikolaborasi dengan pemanfaatan teknologi informasi khususnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan tidak hanya tertuju pada hasil, tetapi harus melihat proses dalam pembentukan output sebagai hasil dari input dan process dari sistem yang diimplementasikan. Namun, Tussholihah (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.

Era ini, pemberi pelayanan yaitu pemerintah desa dituntut tidak hanya memberikan pelayanan yang berstandar namun harus mengedepankan kualitas dari pelayanan yang diberikan tersebut, terkait dalam memberikan arahan, memberikan pelatihan sebagai upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian, Botutihe (2017) bahwa pelayanan publik yang baik merupakan hal yang wajib dipenuhi pada setiap organisasi kerja baik pemerintah maupun swasta, namun jika



tugas dan peran tidak dilaksanakan dengan baik maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas dan didamba-dambakan oleh masyarakat.

Berbicara tentang konteks pelayanan publik tak terlepas dari makna membantu masyarakat dalam mencapai tujuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik ini dilakukan oleh pihak pemerintah, berupa kegiatan yang mempunyai unsur-unsur perhatian, kesediaan serta kesiapan dalam memberikan kepuasan terhadap para pelanggan (masyarakat).

SIMPULAN DAN SARAN

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. program E-Desa ini telah dapat digunakan oleh masyarakat desa yang memiliki handphone Android, misalnya pengurusan surat keterangan domisili yang dapat langsung diurus melalui sistem program ini dimana masyarakat tidak harus ke kantor desa untuk mengurus surat tersebut dan menunggu sampai selesai pengurusannya.

Realisasi program e-Desa melalui sistem teknologi handphone android merupakan salah satu tindakan pemerintahan desa dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan mempercepat kualitas pelayanan publik di Desa Pematang Johar. Program e-Desa ini juga dapat menjadi salah satu program unggulan yang dapat menghasilkan inovasi desa dalam percepatan pembangunan daerah, dan tidak hanya itu saja program e-Desa juga dapat menciptakan pelayanan administrasi yang tepat sasaran.

Keberhasilan program e-Desa ini juga harus didukung dengan tingkat kesiapan dan kemampuan dari pemerintahan desa termasuk aparatur desa dan masyarakatnya dalam penggunaan sistem informasi dan teknologi. Perlunya pengiriman aparatur desa ke pelatihan-pelatihan teknologi yang dapat mengembangkan program e-Desa ini menjadi lebih baik dapat mengoptimalkan pelayanan administrasi di Desa Pematang Johar.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Puji Syukur ke hadirat Allah SWT atas berkah rahmat dan hidayah-NYA sehingga artikel ini dapat terselesaikan.
2. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memotivasi dan memberikan fasilitas kepada tim penulis dalam pelaksanaan penelitian sehingga dapat menyelesaikan tulisan ini.
3. Pemerintah Desa Pematang Johar dan masyarakat yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian sebagai bahan dalam penulisan artikel tentang Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar.

DAFTAR PUSTAKA

- Botutihe, N. (2017). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo. PUBLIK: Jurnal Ilmu Administrasi, 6 (1) Tahun 2017 ISSN 2301 – 573X (Print) ISSN 2581 – 2084 (online); Universitas Muhammadiyah Gorontalo
- Hajar, Siti. 2013. *Analisis Kinerja Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Terhadap Efektivitas Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Desa Hamparan Perak*, Penelitian Dosen Muda Internal: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). 2006. *Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik*. Direktorat Penelitian dan Pengembangan: Jakarta.
- Kushandajani. (2016). Implikasi UU No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa Terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, Volume 2 Nomor 1 Edisi Maret Tahun 2016
- Kusnendar, Aang. (2018). Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. Jurnal Jurnal Dinamika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara Volume 5 Nomor 3, April Tahun 2018, e-ISSN 2614 – 2945; Universitas Galuh



- Mohi, Kurniati, Widya dan Mahmud, Irmanovika. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto, Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmu Administrasi*, Volume 6 Nomor 2 Tahun 2018, e-ISSN: 2581 – 2084 dan ISSN: 2301 – 573X; Universitas Muhammadiyah Gorontalo.
- Nursetiawan, Irfan. (2020). Peningkatan Pelayanan Pemerintahan Desa Berbasis Smart Village. *Jurnal Dinamika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara* Volume 7 Nomor 1, April Tahun 2020, e-ISSN 2614 – 2945; Universitas Galuh
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Alfabeta: Bandung.
- Rosidi, Abidarini dan Fajriani, Anggraeni. 2013. *Reinveinting Government, Demokrasi dan Reformasi Pelayanan Publik*. Andi: Yogyakarta.
- Syafri, Wirman. 2014. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Erlangga: Jakarta.
- Sugiman (2018). Pemerintahan Desa. *Jurnal Binamulia Hukum* Volume 7 No. 1 Edisi Juli 2018; Universitas Padjajaran
- Tanjung, Irwan Syari dan Hajar, Siti (2015) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Model Total Quality Service (TQS) dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Kecamatan Hamparan Perak. *Penelitian Dikti*; Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara; Medan
- Tussholiqah, Ari Barokah (2014) Kualitas Manajemen Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Manajemen Pelayanan Publik Perijinan Surat Tanah Hijau di Kota Surabaya), *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 2 Nomor 1 Edisi Januari 2014, ISSN 2303 – 341X, Universitas Airlangga; Surabaya
- Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 Tentang Desa
- Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa