



Jurnal Penelitian  
Pendidikan Pancasila & Kewarganegaraan

**Jurnal Penelitian**  
**Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**  
Vol. 1 No. 1 Januari 2021 | 16 - 24



## Peran Perangkat Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Gajahrejo, Kabupaten Malang

**Bonefasius Lanak<sup>a, 1\*</sup>**

<sup>a</sup> SMPN 8 Poco Ranaka, Indonesia

<sup>1</sup> lanakalfan@gmail.com\*

\*korespondensi penulis

---

### Informasi artikel

*Received: 13 Oktober 2020*

*Revised: 23 November 2020*

*Accepted: 1 Januari 2021*

### Kata kunci:

Perangkat Desa  
Pelayanan Publik

---

### : ABSTRAK

Artikel ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di desa serta apa saja peran yang dilakukan oleh perangkat desa Gajahrejo di Kabupaten Malang dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik di desa dan faktor apa saja yang menjadi kendala dan solusi dalam meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang berfokus pada peran perangkat desa dan pelaksanaan pelayanan publik di desa. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi serta analisis data menggunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran aparat pemerintah desa sudah cukup baik di mana hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan aparat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tanggungjawab aparat desa sudah cukup baik dimana hal ini dapat dilihat dari ketaatan aparat, dan kedisiplinan yang ditunjukkan kepada masyarakat. Rekomendasi yang diajukan bahwa peran perangkat desa perlu sesuai aturan dan tugas pokok dan fungsi dan terlebih membuat detail-detail untuk mewujudkan pelayanan dalam bentuk konsep dan tindakan.

---

### ABSTRACT

**Role of Village Devices in Improving Public Service in Gajahrejo Village, Malang Regency.** This article aims to provide an overview of how the implementation of public services in the village and what role the Gajahrejo village devices in Malang regency play in improving the implementation of public services in the village and what factors are obstacles and solutions in improving public services for the villagers. This research uses descriptive qualitative method that focuses on the role of village equipment and the implementation of public services in the village. Data collection techniques using observation, interviews and documentation as well as data analysis using. The results showed that the role of village government officials is good enough where this is demonstrated by the commitment and seriousness of the apparatus in carrying out its duties and functions in providing services to the community. The responsibility of the village officials is good enough that this can be seen from the obedience of the officers, and the discipline shown to the community. The recommendations proposed that the role of village devices need to be in accordance with the rules and main tasks and functions and especially make details to realize the service in the form of concepts and actions.

---

### Keywords:

*Village Devices*  
*Public Service*

---

**Copyright © 2021 (Bonefasius Lanak<sup>a</sup>). All Right Reserved**

How to Cite: Lanak, B. (2021). Peran Perangkat Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Gajahrejo, Kabupaten Malang. Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan, 1(1), 16-24.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/). Allows readers to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full texts of its articles and allow readers to use them for any other lawful purpose. The journal hold the copyright.

## Pendahuluan

Perkembangan masyarakat yang dinamis dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, pengetahuan dan keterampilan, menuntut profesionalitas dari aparat pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Berdasarkan historis bahwa desa merupakan proses terbentuknya masyarakat politik di Indonesia jauh sebelum bangsa ini terbentuk maka struktur sosial sejenis desa masyarakat atau adat dan lain sebagainya yang telah menjadi institusi sosial yang mempunyai posisi yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat akan memiliki pengaruh dalam pengelolaan kehidupan sosial. Menurut Widjaja, (2010) desa merupakan institusi yang otonom dengan tradisi, adat istiadat dan hukumnya sendiri serta relatif mandiri. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan tingkat keragaman yang tinggi membuat desa mungkin merupakan wujud bangsa yang paling kongkrit. Maka dari pernyataan tersebut bahwa desa sebagai institusi yang otonom dalam masyarakat maka desa memiliki peran untuk meningkatkan pelayanan dan mengembangkan pelayanan kepada masyarakat dalam menjalankan tugas dan fungsi pemerintah desa itu sendiri sebagai lembaga pemberdayaan masyarakat di tingkat desa. Dalam mengembangkan tatanan sosial seperti mengembangkan adat dan kebudayaan masyarakat maka pemerintah di tingkat desa sebagai ujung tombak utama. Upaya tersebut diharapkan mampu memberi perubahan bagi tatanan sosial warga (Gultom, Munir, & Ariani, 2019).

Wan Hamdani dan Meyzi Heriyanto (2013) mengungkapkan bahwa sejak bergulirnya reformasi telah terjadi perubahan yang mendasar pada sistem pemerintahan daerah dari semula yang sentralistik menjadi desentralistik di mana masing-masing daerah diberikan kewenangan dan tanggung jawab yang lebih besar dalam membangun daerahnya. Karena itu setiap pemerintah daerah berusaha secara maksimal dengan memanfaatkan seluruh sumberdaya yang tersedia untuk menjalankan roda pemerintahan dan perekonomiannya dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara efektif, efisien, transparan dan memiliki akuntabilitas sesuai dengan prinsip *good governance*. Dari pernyataan tersebut dapat dijelaskan secara mendalam bahwa perubahan dalam tatanan pemerintahan berpengaruh terhadap penyelenggaraan pemerintahan di mana setiap wilayah pemerintahan dituntut untuk memberikan hak dan wewenang dalam mengembangkan masyarakatnya terutama dalam konsep mensejahterakan masyarakatnya dengan memberikan kontribusi pembangunan dan pelayanan yang baik bagi keutuhan masyarakat umum.

Pemberian wewenang dan tanggungjawab khusus kepada pemerintah di daerah lebih khusus pemerintah desa dimaksudkan untuk membahayakan dan memberdayakan serta melayani masyarakatnya secara khusus sehingga kemudahan pemerintah akan berkurang dalam melayani masyarakat. Pelayanan pada masyarakat secara khusus dimaksudkan bagaimana peran yang diperoleh pemerintah dalam mengelola dan memberdayakan masyarakat dan birokrasinya dengan baik sehingga tugas pemerintah yang dikhususkan akan berpengaruh terhadap tatanan sosial di masyarakat begitu juga dengan tatanan pembangunan pada kesejahteraan masyarakatnya.

Darmanto dan Fadillah Syarif, (2010) mengungkapkan bahwa suatu pemerintahan yang moderen dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan efektivitas, efisiensi, profesionalisme, dan akuntabilitas pemerintahan itu sendiri sehingga dalam pelayanan terhadap masyarakat tidak dapat dilakukan secara sepihak di mana masyarakatpun harus diberdayakan. Dari pernyataan tersebut bahwa dalam mengutamakan kualitas pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah sebagai penyedia layanan harus bisa memberdayakan masyarakat secara umum agar mampu mencapai suatu pelayanan yang baik dengan adanya suatu pengertian dari masyarakat yang menerima layanan. Usaha mengutamakan kualitas pelayanan merupakan hal utama yang harus dilakukan oleh pemerintah karena pemerintah selalu dituntut untuk melakukan suatu pekerjaan dengan baik dan cepat maka pemerintah harus inovatif dan kreatif dalam melaksanakan tugasnya sehingga masyarakat akan merasa puas dengan apa yang diberikan oleh pemerintah. Dalam memberikan pelayanannya juga pemerintah harus melihat dan memahami bagaimana kebutuhan dan sifat penerima layanan supaya penerima layanan merasa aman dengan apa yang diberikan oleh pemerintah sehingga akan muncul suatu hubungan yang baik antara penerima layanan yakni masyarakat dan pemberi layanan yaitu pemerintah itu sendiri.

Lendo, (2015) mengungkapkan bahwa perkembangan sebagian besar desa di Indonesia pada hakekatnya sampai sekarang masih tetap merupakan kesatuan masyarakat hukum asli, dengan berlandaskan pada peraturan hukum adat. Penyeragaman peraturan desa justru menghambat tumbuhnya kreativitas dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kehidupan dan penghidupannya secara mandiri, sehingga hanya membuatnya tertinggal dibanding masyarakat lain. Di pihak lain, antisipasi terhadap

berbagai perkembangan masyarakat akibat berbagai tuntutan termasuk perkembangan penyelenggaraan pemerintahan sangat diperlukan. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Di samping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Nasional dan berada di Kabupaten/kota, sebagaimana dimaksud dalam UUD Republik Indonesia Tahun 1945 (Republik Indonesia, 2005). Landasan pemikiran dalam pengaturan mengenai desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. Undang-Undang ini mengakui otonomi yang dimiliki oleh desa ataupun dengan sebutan lainnya dan kepala desa dengan melalui pemerintah desa dapat diberi penugasan ataupun pendelegasian dari pemerintah maupun pemerintah daerah untuk melaksanakan tugas dan urusan desa. Dalam rangka menjanakan tugas dan fungsinya di desa pemerintah desa di beri wewenang dalam wilayahnya sendiri dimana desa dibatas dalam pembangunan tertentu hanya untuk wilayah desa sendiri yang sudah termuat dalam aturan tertulis. Maksud dari pembatasan wilayah yang diberikan supaya desa tidak semena mena memberikan suatu rencana secara umum di di luar wilayah yang menjadi tugas kerjanya, maka dari pembangunan bisa terarah pada toal ukur yang sudah ditetapkan.

(Purba, 2010) mengungkapkan bahwa desa merupakan dasar dari satuan pemerintah yang terkecil dari suatu komunitas pemerintahan Negara. Sehingga boleh dikatakan bahwa keberhasilan dalam melakukan pembangunan juga tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat setempat beserta aparatur pemerintahan desa dalam perencanaan pembangunan. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat harus ikut berpartisipasi dan diberi kepercayaan dan kewenangan yang cukup dalam mengurus rumah tangga desanya sendiri, sehingga bisa mandiri dan sesuai dengan potensi dan sumberdaya yang dimiliki desa tersebut. Partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa sebagai kontrol terhadap pembangunan dan pemberdayaan yang dilakukan oleh pemerintah desa sehingga masyarakat bisa ambil bagian supaya adanya suatu kerjasama antara pemerintah desa dan masyarakat desa dalam menjalankan pembangunan dan pelayanan.

Sebagai unit terdepan dalam menjalankan pemerintahan desa maka pemerintah desa dalam menyelenggarakan tugasnya yang diberi wewenang sendiri dari otonomi daerah maka harus menjanakan roda pemerinthan dengan cepat dalam mencapai suatu titik kepuasan masyarakat. (Nasution dan, 2014) mengungkapkan bahwa Pemerintahan desa merupakan unit terdepan (ujung tombak) dalam pelayanan kepada masyarakat serta tombak strategis untuk keberhasilan semua program. Karena itu upaya untuk memperkuat desa (Pemerintah Desa dan Lembaga Kemasyarakatan) merupakan langkah mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat sebagai tujuan otonomi daerah. Penyelenggaraan desa merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Dari pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa perangkat desa sebagai unit terdepan yang bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai sub-pokok dan wewenang tugas pemerintahan.

Lendo, (2015) mengungkapkan bahwa Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Dari pernyataan tersebut dapat disimpilak bahwa peran aparatur pemerintah desa sangat diharapkan dalam rangka mewujudkan peran pemerintahan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah dalam UU No. 32 tahun 2004, yakni pemerintah desa diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus daerahnya masing-masing demi kesejahteraan rakyat yang berimbas kepada terwujudnya pembangunan nasional. Kewenangan desa dapat digunakan sebagai kewenangan khusus dimana desa diwajibkan untuk menjalankan pemerintahannya sendiri di tingkat wilayah desa dalam naungan pemerintah daerah untuk meberikan suatu pelayanan, pembangunan serta pemberdayaan masyarakat secara khusus di tingkat desa, hal ini dimaksudkan

pemerintah dapat merencanakan sendiri apa yang menjadi urusan pemerintah desa dalam tatanan pembangunan tingkat desa di bawah pembangunan secara nasional.

Dalam lingkup pemerintah desa, perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah di desa diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintahan desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan pembangunan di desa. Di era reformasi seperti saat ini, masyarakat terbuka dalam memberikan kritikan pada pemerintah dalam pelayanan publik. Maka dari pada itu kinerja pemerintah sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan dalam mencapai tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Pada saat ini pelayanan publik banyak mendapat sorotan dari masyarakat karena kurangnya peran penting dari aparat pemerintah seperti yang diungkapkan oleh (Widodo, 2001) kinerja aparat pemerintah masih relatif rendah dan belum sepenuhnya bisa memenuhi harapan dan pilihan publik, ketika melaksanakan tugas pokok, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab, terutama dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat. Melihat pentingnya peranan aparat pemerintah tersebut, secara tidak langsung lancar atau tidaknya pembangunan di dalam negeri ini ditentukan oleh bagaimana aparat pemerintah tersebut menjalankan tugas pokok, fungsi, dan tanggung jawabnya.

Pemerintah desa memiliki peranan yang signifikan dalam pengelolaan proses sosial dalam masyarakat. (Solekhan, 2014) Mengungkapkan bahwa Tugas utama yang harus di emban oleh pemerintah desa adalah bagaimana menciptakan kehidupan demokrasi, dan memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga dapat membawa warganya pada kehidupan yang sejahtera, tentram aman dan berkeadilan. Pernyataan ini mengindikasikan bahwa pemerintah desa sebagai pokok utama dalam proses pembangunan dan tatanan kehidupan masyarakat yang demokratis dan sejahtera. Dalam proses penyelenggaraan pelayanan pada tingkat desa, pemerintah desa sebagai tolak ukur utama dalam memberi pelayanan kepada masyarakatnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab moral dari suatu instansi pemerintah untuk melaksanakan pelayanan kepada orang yang membutuhkan layanan. Menurut (Surjadi, 2014) Mengungkapkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari pernyataan tersebut bahwa pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu di pusat di daerah maupun di desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah dalam melaksanakan kemudahan kepada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya.

Berdasarkan (Republik Indonesia, 2009) tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat secara umum. Dari pernyataan tersebut jelas bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara sesuai kebutuhannya. Pelayanan publik sebagai bahan utama yang dirasakan oleh masyarakat secara langsung dari penyedia layanan maka ketentuan pelayanan dimuat dalam undang-undang agar pemberi layanan dapat melayani sesuai ketentuan dan prosedur layanan yang benar.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan salah satu perwujudan dan tanggungjawab dari instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan seutuhnya demi kemajuan masyarakat. (Surjadi, 2014) mengungkapkan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik ini salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan bagi masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Dalam penyelenggaraan oleh pemerintah rasa puas masyarakat terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas pelayanan itu diberikan relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik bagi kepentingan umum.

Yayan, (2005) mengungkapkan bahwa Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam



rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah sebagai birokrasi terdapat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus mampu memberikan suatu pelayanan yang bermutu dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat sehingga birokrasi dapat diukur dengan capaian yang sukses dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan sesungguhnya harus mampu memberikan suatu pelayanan yang berkualitas karena pemerintah sebagai organisasi birokrasi mempunyai tanggungjawab yang benar dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakatnya, maka dari itu segala pelayanan harus dilakukan dengan baik sebagai bentuk tanggungjawab moral pemerintah sebagai penyedia layanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah merupakan suatu upaya dari instansi pemerintah untuk memberikan kepuasan terhadap penerima layanan yakni masyarakat karena hakikat utama dari pelaksanaan pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Menurut (Putri, 2016) Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini merupakan dampak dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat, karena itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dari pernyataan tersebut jelas bahwa pelaksanaan pelayanan publik oleh instansi pemerintah merupakan suatu usaha untuk memberikan suatu kepuasan layanan kepada masyarakat dalam meningkatkan suatu taraf pelayanan yang baik. Pelaksanaan pelayanan publik yang sebagai dampak dari tugas pokok dan fungsi pemerintah dalam birokrasi umum maka peningkatan pelayanan publik merupakan suatu upaya pemerintah untuk meningkatkan taraf pelayanan publik ke jalur yang benar sehingga anggapan pada pelayanan yang baik akan disampaikan oleh penerima layanan.

Berbagai penelitian tentang keterlibatan warga dalam kegiatan publik sudah banyak dilakukan, hal ini bisa dijadikan sebagai rujukan dalam mengagendakan kegiatan publik yang melibatkan publik dalam hal ini masyarakat (Wadu et al., 2018; Wadu, Ladamay, & Bandut, 2020; Wadu, Ladamay, & Dadi, 2019; Wadu, Ladamay, & Fitriya, 2020; Wadu, Ladamay, & Jama, 2019) Dalam pelaksanaan pelayanan publik hal utama yang di pahami adalah bagaimana standar dari suatu pelayanan itu akan menjadi suatu layanan yang berkualitas dan bermutu sebagaimana mestinya suatu layanan yang menjadi suatu ukuran utama. Standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat (Hayati, 2017). Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa standar dari suatu layanan yang akan mendapatkan penilaian yang baik adalah suatu tolak ukur utama dari suatu komitmen pelayanan yang baik sehingga kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan akan terpenuhi dan pelaksanaan dari suatu standar pelayanan itu sendiri akan menjadi lebih baik. Sebagai tolak ukur dari suatu pemberian pelayanan yang berkualitas maka komitmen dan tanggungjawab pemberi layanan harus di gunakan sebagai acuan sehingga dalam proses penyelenggaraan pelayanan dapat dilakukan dengan baik.

## Metode

Metode yang digunakan sebagai cara-cara untuk mencapai suatu tujuan melalui proses berpikir. Pendekatan yang di gunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif. Jenis penelitian ini adalah studi kasus, dalam metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang akan mendapatkan data deskriptif berupa lisan melalui wawancara atau kata-kata yang diamati dan di teliti. Agar sesuai dengan data yang diperlukan, penelitian ini akan di gunakan beberapa tehnik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi

## Hasil dan Pembahasan

Sebelum melakukan wawancara terlebih dahulu peneliti melakukan observasi di lokasi penelitian. Dengan melakukan pengamatan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh perangkat desa. Dari hasil observasi di lokasi telah menemukan adanya kegiatan peran dari perangkat desa untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Serta adanya pelayanan yang baik dan adanya usaha memperbaiki kualitas layanan dengan mudah dan terjangkau dari biaya serta adanya waktu yang melebihi jam kerja yang maksimal dari perangkat desa untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan secara bertatap muka dengan perangkat desa dan masyarakat. Perangkat desa Gajahrejo di Kabupaten Malang telah memberikan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat dalam menjalankan tugasnya, serta perangkat desa juga memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik. Cara yang dilakukan perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan cara melayani setiap kebutuhan terkait dengan permintaan masyarakat dan juga adanya transparan dalam melaksanakan tugasnya serta tidak adanya diskriminasi di antara masyarakat yang membutuhkan pelayanan desa. Dalam hal ini pelayanan publik di desa sudah sangat meningkat dikarenakan proses pelayanan yang nyaman bagi masyarakat merupakan hal yang membuat masyarakat senang dan adanya kemajuan dalam hal pelayanan publik lebih khususnya pelayanan cepat (Gultom, Munir, & Ariani, 2019).

Dokumentasi yang diperoleh pada penelitian ini berupa foto-foto saat melakukan wawancara dan juga foto-foto saat perangkat desa melakukan pelayanan terhadap masyarakat desa. Berdasarkan sumber data primer yang berupa wawancara dan observasi serta data skunder yang berupa data skunder diatas maka dapat disimpulkan bahwa peran perangkat desa dapat meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat di desa. Yang mana dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Telah di temukan data yang berkesinambungan untuk di analisis. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Hasil wawancara dari penelitian ini adalah bahwa setiap perangkat desa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi pelayanannya masing-masing sehingga mereka bisa mengetahui apa yang menjadi pekerjaan mereka dalam melaksanakan tugasnya. Sejauh ini juga perangkat desa telah memberikan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat dalam menjalankan tugasnya, serta perangkat desa juga memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik. Cara yang dilakukan oleh perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah dengan cara melayani setiap kebutuhan terkait dengan permintaan masyarakat dan juga adanya transparan dalam melaksanakan tugasnya serta tidak adanya diskriminasi diantara masyarakat yang membutuhkan pelayanan di desa. sebagai suatu lembaga birokrasi pemerintahan, sebuah desa juga tentunya memiliki laporan pertanggungjawaban kepada lembaga yang ada di atasnya terkait dengan kinerja dan juga hasil kerja dari perangkat desa atau pemerintah desa. laporan pertanggungjawaban yang dilaporkan adalah laporan terkait pembangunan dan juga pengeluaran dan juga alokasi dana desa serta pembaharuan data dari penduduk desa. Dari hasil wawancara didesa mengatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik didesa sudah cukup baik dikarenakan proses penyelenggaraan pelayanan publik di kantor desa Gajahrejo berjalan dengan lancar dan tidak ada kekecewaan saat kita membutuhkan layanan, entah itu layanan dari waktu mendadak ataupun tidak. Jadi berdasarkan hasil rangkuman wawancara dari responden dan informan menunjukkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik di desa Gajahrejo Kecamatan Gedangan Kabupaten Malang sudah cukup di mana proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Penlaksanaan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari penjelasan di atas untuk melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di desa, maka peneliti akan menguraikan melalui komponen-komponen pelayanan publik yang digagas oleh (Sinambela, 2016) antara lain sebagai berikut: transparansi, akuntabilitas, kondisional, berkomunikasi yang baik, partisipatif, keseimbangan yaitu hak dan kewajiban. Penyedia layanan dan penerima layanan harus menyadari posisi untuk meningkatkan proses layanan yang baik. Asas pelayanan yang baik, yaitu memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, terutama sumber daya manusia

Pelayanan diupayakan selalu dapat dicari pemecahan permasalahan yang ada untuk dapat dengan segera dicari solusi yang segera dikerjakan dengan kreatif. Peningkatan efektifitas kinerja

aparatur setiap saat perlu mendapatkan perhatian dari pemegang kebijakan yang disertai oleh komitmen pribadi dari masing-masing aparatur untuk selalu berkreatasi dan berinovasi dalam setiap pekerjaan yang menjadi beban tugas pokok dan fungsi aparatur. Berkembangnya kreativitas serta inovasi yang dimiliki oleh aparatur dalam membuat program pembangunan, pemerintahan, kesejahteraan masyarakat dan lain sebagainya pendukung pelayanan akan meningkatkan derajat kehidupan masyarakat.

Pemerintah Desa memiliki peran signifikan dalam pengelolaan proses sosial di dalam masyarakat. Tugas utama yang harus diemban pemerintah desa adalah bagaimana menciptakan kehidupan demokratis, memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga dapat membawaarganya pada kehidupan yang sejahtera, rasa tenteram dan berkeadilan. Guna mewujudkan tugas tersebut, pemerintah desa dituntut untuk melakukan perubahan, baik dari segi kepemimpinan, kinerja birokrasi yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas dan bermakna, sehinggaperan pemerintah desa benar-benar makin mengarah pada praktek *good local governance*, bukannya *bad governance*. Dalam sebuah sistem pemerintahan desa untuk memajukan kesejahteraan umum, maka dibutuhkan suatu lembaga birokrasi, dan dalam sistem sistem birokrasi ini tentunya juga membutuhkan aparat yang bekerja untuk mencapai satu tujuannya tersendiri.

Dalam mencapai tujuannya itu maka dibutuhkan peran dari setiap aparatnya, yang dimaksud dengan aparat disini adalah aparat desa yang bekerja di lembaga pemerintahan desa, Para aparat yang bekerja di lembaga pemerintahan desa yang ada di desa memiliki perannya tersendiri untuk mencapai satu tujuannya. Setelah di teliti peran perangkat desa dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan baik kepada masyarakat yaitu adanya perubahan tata cara sistem pelayanan menjadi lebih baik seperti: pelayanan di luar jam kerja. Setelah melakukan wawancara dengan perangkat desa maka perangkat desa bisa menerima layanan umum kepada masyarakat di luar jam kerja kantor desa hal ini dilakukan oleh aparat desa guna untuk memudahkan masyarakat yang sangat membutuhkan layanan saat kebutuhan mendadak atau kebutuhan serentak di luar jam kerja kantor desa. Maksud dari memberi layanan di luar jam kerja oleh perangkat desa supaya kemudahan akses layanan kepada masyarakat tidak semestinya harus pada tempat tetapi setiap saat perangkat desa selalu menerima masyarakat untuk dilayani.

Perbaikan fasilitas layanan, berdasarkan wawancara perbaikan fasilitas yang dilakukan adalah guna untuk mempermudah sistem pelayanan di kantor desa seperti menambah komputer atau alat print untukantisipasi terjadinya antri saat layanan. Menambah fasilitas yang yang dimaksudkan oleh perangkat desa agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak terjadi hambatan sehingga kinerja dari perangkat desa bisa berjalan dengan baik dan mendapat sorotan yang baik dari masyarakat.

Upaya memperbaiki hubungan yang baik dengan masyarakat adalah salah satu upaya untuk peningkatan pelayanan yaitu dengan cara tanpa membedakan masyarakat. Dari hasil penelitian melalui wawancara bahwa peran pemerintah desa Gajahrejo sebagai pelaksanaan pemerintahan di desa dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat sangatlah besar hal ini terlihat dari hasil wawancara dan observasi langsung terhadap kegiatan pelayanan di desa bahwa ditemukan adanya peran perangkat desa untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat yang terlihat dari sistem pelayanan yang dilakukan dan adanya perubahan-perubahan sistem layanan kepada masyarakat. Perubahan sistem pelayanan yang dilakukan oleh perangkat desa yaitu adanya perubahan waktu dalam melayani masyarakat seperti melayani kebutuhan masyarakat di luar jam kerja di kantor serta adanya penambahan anggota di bidang pelayanan untuk memudahkan masyarakat akses layanan. Dari segi perubahan yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat perangkat desa memiliki tujuan yaitu untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan desa Gajahrejo maka dari itu memberikan pelayanan yang baik merupakan suatu cara untuk menarik perhatian masyarakat.

Perbaikan berkelanjutan dari kinerja organisasi secara keseluruhan harus menjadi tujuan tetap dari organisasi. Prinsip perbaikan berkelanjutan diterapkan dengan cara berfokus pada upaya terus menerus meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi untuk memenuhi kebijakan dan tujuan dari organisasi itu. Kepuasan masyarakat yang berurusan merupakan cerminan dari keberhasilan perangkat desa dalam menyediakan pelayanan perizinan terbaik. Oleh sebab itu perangkat desa harus tanggap dalam mengidentifikasi setiap permasalahan yang dihadapinya serta mampu bergerak berubah secara dinamis menuju organisasi yang lebih efektif dan efisien dalam melayani masyarakat atau dalam menyelesaikan masalah yang dihadapinya. Pelayanan yang baik akan mengurangi kritik dari warga (Gultom, Reresi, 2020). Perangkat desa merupakan instansi yang dinamis siap berubah menghadapi perubahan mendadak seperti perubahan aturan perizinan maupun menghadapi kebutuhan yang akan

datang yang dibuktikan dengan selalu diadakannya evaluasi kinerja dan keterbukaan dalam menerima ide-ide baru guna perbaikan kinerja instansi. Dalam perbaikan organisasinya perangkat desa memiliki target yang ingin dicapainya dalam waktu 6 tahun, di mana target ini menjadi bagian dari rencana desa.

Kerjasama aparatur desa dalam penyelenggaraan pemerintah desa merupakan salah satu indikator untuk melihat kinerja aparatur desa. Dalam hal ini kemampuan aparatur untuk bekerja sama dengan orang lain guna menyelesaikan tugas yang ditentukan sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik. Aparatur desa mengetahui kerjasama itu intinya menunjukkan adanya kesepakatan antara 2 (dua) orang atau lebih yang saling menguntungkan dengan cara memberikan informasi secara langsung kepada aparatur yang ingin kita ajak atau yang sangat dibutuhkan bantuannya untuk bekerja sama dalam suatu pekerjaan, misalnya administrasi kantor, pelayanan kepada masyarakat, pembangunan desa, dan hal-hal lain yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja aparatur, kemudian saling bermusyawarah antara aparatur di kantor desa. Dengan demikian untuk menyelesaikan pekerjaannya masing-masing aparatur desa harus melakukan kerjasama dengan rekan kerjanya yang diharapkan mampu untuk membantu menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, dimana aparatur tersebut berkolaborasi dengan rekan kerja dalam satu pekerjaan agar pekerjaan tersebut dapat selesai tepat pada waktunya.

Disiplin merupakan tindakan untuk mendorong para anggota organisasi agar memenuhi berbagai kebutuhan yang harus dipenuhi oleh para anggota organisasi hal-hal yang meraka layani. Dengan demikian, pendisiplinan aparatur adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki, dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku aparatur sehingga aparatur tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan rekan kerja dalam meningkatkan prestasi kerjanya. Disiplin dapat juga diartikan sebagai pengendalian diri agar tidak melakukan sesuatu yang bertentangan dengan falsafah dan moral Pancasila sebagai acuan dan pedoman hidup bangsa dan negara ini. Disiplin adalah sikap dan tanggungjawab kejiwaan yang senantiasa mengikuti atau mematuhi keputusan yang ada dalam melaksanakan sesuatu yang menjadi profesinya.

## Simpulan

Peran pemerintah desa dalam upaya peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat desa Gajahrejo di Kabupaten Malang sudah cukup bagus dan bejalan dengan baik meski belum sepenuhnya maksimal, namun pemerintah desa selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi pemerintahan itu sendiri. Hal ini terlihat dari sistem tata kelola dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa, dan dalam pelaksanaan penyelenggaraan publik perangkat desa yang memberikan layanan tidak membatasi waktu dalam proses pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tentunya banyak kendala yang dihadapi oleh pemerintah desa, baik itu menyangkut kesediaan fasilitas, sumber daya manusia, atau penyelenggaraan pelayanan. Peran perangkat desa dengan demikian memerlukan aturan dan tugas pokok dan fungsi dan membuat detail-detail untuk mewujudkan pelayanan dalam bentuk konsep dan tindakan mewujudkan pelayanan berkualitas bagi kemajuan desa.

## Referensi

- Darmanto dan Syarif. (2010). Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Rangka Pelayanan Publik, *10*(2).
- Gultom, A. F., Munir, M., & Ariani, I. (2019). Pemikiran Kierkegaard Tentang Manusia Agony dan Proses Penyembuhan Diri. *Jurnal Moral Kemasyarakatan*, *4*(2), 55-61. <https://doi.org/10.21067/jmk.v4i2.4087>
- Gultom, A. F., Munir, M., & Ariani, I. (2019). Perubahan Identitas Diri Dalam Eksistensialisme Kierkegaard: Relevansinya Bagi Mental Warga Negara Indonesia. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, *9*(2), 77-84. <http://dx.doi.org/10.20527/kewarganegaraan.v9i2.8052>
- Gultom, A. F., & Reresi, M. (2020). Kritik Warga Pada Ruu Omnibus Law Dalam Paradigma Critical Legal Studies. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, *10*(1), 38-47. <http://dx.doi.org/10.20527/kewarganegaraan.v10i1.8497>
- Hamdani dan Meyzi. (2013). Penyelenggaraan Pelayanan Publik, *4*(2).
- Hayati, M. (2017). Implementasi Penerapan Asas Pelayanan Publik Yang Baik Dalam Meningkatkan Kinerja Di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat, (2).



- Lendo, R. (2015). Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Wuwuk Kecamatan Taranan Kabupaten Minahasa Selatan (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu).
- Nasution dan, M. (2014). Kinerja aparat desa dalam penyelenggaraan pemerintahan di desa pantai labu pekan, 2(2).
- Purba, K. (2010). Peranan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik (suatu Studi di Desa Pinabetengan Selatan Kecamatan Tompaso Barat Kabupaten Minahasa).
- Putri, R. E. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan (Studi Di Kecamatan Sukarame Bandar Lampung, 7(1).
- Republik indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009). Jakarta.
- Republik Indonesia. (2005). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa. Jakarta.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solekhan, M. (2014). Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Berbasis Partisipasi Masyarakat. Malang: Setara Press.
- Surjadi. (2014). Pengembangan Kinerja Pelayan Publik. Bandung: Refika Aditama.
- Wadu, L. B., Ladamay, I., & Bandut, S. (2020). Keterlibatan Warga Negara Di Desa Sompang Kolang Dalam Pembangunan Berkelanjutan Bidang Ekonomi Dengan Memproduksi Gula Aren. *Jurnal Civic Hukum*, 5(1), 23–33. <https://doi.org/https://doi.org/10.22219/jch.v5i1.11476>
- Wadu, L. B., Ladamay, I., & Dadi, M. Y. (2018). Faktor Pendukung dan Penghambat Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dalam Meningkatkan Keterampilan Warga Negara Melalui Program Pokok PKK. *Jurnal Inspirasi Pendidikan*, 8(1), 62–71. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21067/jip.v8i1.2244>
- Wadu, L. B., Ladamay, I., & Dadi, M. Y. (2019). Mengatasi Faktor Penghambat Pembinaan Kesejahteraan Keluarga Dalam Meningkatkan Keterampilan Warga Negara. *Jurnal Civic Education: Media Kajian Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 3(2), 1. <https://doi.org/10.36412/ce.v3i2.1094>
- Wadu, L. B., Ladamay, I., & Fitriya, N. (2020). Penguatan Keterlibatan Warga Negara Dalam Pembangunan Berkelanjutan Melalui Program Go Green. *Citizenship Jurnal Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 8(1), 41–50. <https://doi.org/http://doi.org/10.25273/citizenship.v8i1.6076>
- Wadu, L. B., Ladamay, I., & Jama, S. R. (2019). Keterlibatan Warga Negara Dalam Pembangunan Berkelanjutan Melalui Kegiatan Karang Taruna. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 9(2), 1–8.
- Widjaja. (2010). Otonomi Desa Merupakan Otonomi Asli, Bulat Dan Utuh. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widodo, J. (2001). Good governance: telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah. Surabaya: Insan Cendekia.
- Yayan, R. (2005). Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan.