

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE  
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
PEMERINTAHAN DI DESA LUHU KECAMATAN TELAGA**

**Oleh  
MAULID ABDUL RAHMAN  
NIM: S2118030**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana



**PROGRAM SARJANA ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
GORONTALO  
2022**

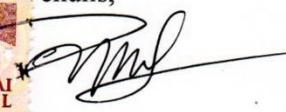
### **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dengan sebenarnya skripsi yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menempuh ujian akhir di Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo, merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penyusunan yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dicantumkan dengan nama yang jelas sesuai, norma, dan etika penulisan serta sesuai dengan buku pedoman Universitas Ichsan Gorontalo.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh dari skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau terdapat tindakan plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Gorontalo, Desember 2022

Penulis,  
  
**MAULID ABDUL RAHMAN**

**PERSEMBAHAN**

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatnya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir saya dengan baik. Karya ini saya persembahkan untuk Keduaorang tua saya yang selama ini mendorong serta mensupport dan senantiasa juga mendoakan kesuksesan dimasa depan.

## MOTTO

“Perbanyak bersyukur, kurangi mengeluh. Buka mata, jembarkan telinga, perluas hati. Sadarikamu ada pada sekarang, bukan kemarin atau esok, nikmati setiap momen dalam hidup, berpetualanglah.”

(**Ayu Estiningtyas**)

“Nasib memang diserahkan kepada manusia untuk digarap, tetapi takdir harus ditandatanganidi atas materai dan tidak boleh digugat. Kalau nanti terjadi apa-apa, baik atau buruk.”

(**Prof. Dr. Sapardi Djoko Damono**)

“Yakin adalah kunci jawaban dari segala permasalahan.

Dengan bermodal yakin merupakan obat menjawab penumbuh semangat hidup.”

(**Maulid Abdul Rahman**)

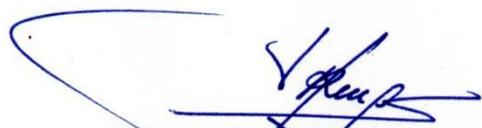
**HALAMAN PENGESAHAN****PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PEMERINTAHAN DI DESA LUHU  
KECAMATAN TELAGA**

Oleh  
**MAULID ABDUL RAHMAN**  
**NIM: S2118030**

**SKRIPSI**

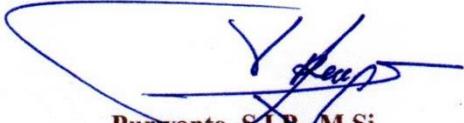
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana

Pembimbing I



Purwanto, S.I.P., M.Si  
NIDN: 0926096601

Pembimbing II

Muh. Resa Mediansyah, S.Sos., M.Si  
NIDN: 0923079004

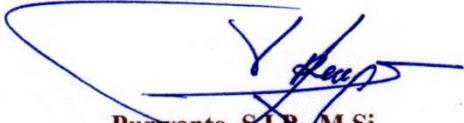
**Mengetahui**

Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si  
NIDN: 0913027101

Ketua Jurusan  
Ilmu Pemerintahan

Purwanto, S.I.P., M.Si  
NIDN: 0926096601

**HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI**

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PEMERINTAHAN DI DESA LUHU  
KECAMATAN TELAGA**

**Oleh  
MAULID ABDUL RAHMAN  
NIM: S2118030**

**SKRIPSI**

Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat dan Disetujui  
Oleh Tim Penguji Pada Tanggal, Desember 2022

**Tim Penguji :**

1. Purwanto, S.I.P., M.Si
2. Muh. Resa Mediansyah, S.Sos., M.Si
3. Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
4. Novaliansyah Abdussamad, S.I.P., MA
5. Hasan Bau, SE. M.Si

**Mengetahui**

Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ketua Jurusan  
Ilmu Pemerintahan

Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si  
NIDN: 0913027101

Purwanto, S.I.P., M.Si  
NIDN: 0926096601

## BIODATA



### 1. Data Umum

- a. Nama Lengkap : Maulid Abdul Rahman
- b. Tempat/TanggalLahir : Telaga, 06 Juli 1998
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki
- d. Agama : Islam
- e. Status Perkawinan : Belum kawin
- f. Alamat Lengkap : Desa Luhu  
Kecamatan Telaga  
Kabupaten  
Gorontalo
- g. Nomor Telepon/HP : 0812-3806-0258
- h. Alamat e\_mail : Ilhamdekapelo377@gmail.com

### 2. Riwayat Pendidikan

- a. Sekolah Dasar : SD Negeri 1 Pantungo (2004-2010)
- b. Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 1 Telaga (2010-2013)
- c. Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 1 Telaga (2013-2016)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat taufik dan hidayah-Nya, maka saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul: Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pemerintahan di Desa Luhu Kecamatan Telaga.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa isi skripsi ini masih banyak kekurangannya. Untuk itu, saya sangat mengharapkan masukan dari bapak dan ibu dosen pengaji demi perbaikan skripsi ini. Banyak hambatan yang peneliti hadapi, namun berkat dorongan semangat dari keluarga, skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda Abdulrahman Kuengo dan Ibunda Fatra K. Pido, yang telah mendidik dan membesarkan penulis. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.
2. Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
3. Bapak Dr. Mochammad Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
4. Bapak Purwanto, S.I.P., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan dan sekaligus sebagai pembimbing I yang banyak memberikan koreksi perbaikan.
5. Bapak Muh. Resa Mediansyah, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang juga banyak memberikan koreksi perbaikan.
6. Seluruh Dosen, terutama Bapak/Ibu Dosen pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti menempuh Studi S1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
7. Seluruh teman-teman mahasiswa yang telah memberikan motivasi, sehingga skripsi ini dapat selesai.

Akhir kata, kepada semua pihak yang telah memberikan masukan perbaikan pada skripsi ini, saya ucapkan beribu terima kasih. Semoga Allah SWT membala budi baik bapak ibu semuanya. Amin.

Gorontalo, 21 November 2022

**Maulid Abdul Rahman**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
PERSEMBERAHAN .....	iii
MOTO .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	vi
BIODATA.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK INDONESIA .....	xiii
ABSTRAK INGGRIS .....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Konsep good governance.....	7
2.2 Prinsip good governance dalam pelayanan pemerintahan .....	9
2.3 Konsep pelayanan publik .....	11
2.4 Penyelenggaraan pelayanan publik di masa covid 19.....	13
2.5 Pemerintahan desa.....	17
2.6 Kerangka Berpikir .....	18

### **BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

3.2 Obyek Penelitian .....	20
3.3 Dasar Penelitian .....	20
3.4 Lokasi Penelitian .....	20
3.5 Informan .....	21
3.6 Fokus Penelitian .....	22
3.7 Sumber Data .....	22
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.9 Teknik Analisis Data.....	23

3.10 .....	Uji
Keabsahan Data.....	25

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	26
4.2 Tugas Pokok.....	31
4.3 Hasil Penelitian .....	36
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	50

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	54
5.2. Saran .....	54

**DAFTAR PUSTAKA .....56****LAMPIRAN**

## ABSTRAK

### **MAULID ABDUL RAHMAN. S2118030. PENERAPAN PRINSIP- PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PEMERINTAHAN DI DESA LUHU KECAMATAN TELAGA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di Desa Luhu Kecamatan Telaga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan mengenai penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan. Adapun penentuan informan dilakukan dengan teknik purposif, dan dipilih sebagai informan Kepala Desa Luhu, aparatur desa, dan warga masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di Desa Luhu Kecamatan Telaga belum begitu maksimal. Hal ini terlihat dari tiga aspek *Good Governance* yang diteliti, yakni transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas, ketiganya belum dilaksanakan secara maksimal oleh aparatur Desa Luhu.

Kata kunci: prinsip *Good Governance*, pelayanan pemerintah



***ABSTRACT******MAULID ABDUL RAHMAN. S2118030. THE IMPLEMENTATION OF THE GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES IN THE GOVERNMENT SERVICES ADMINISTRATION IN LUHU VILLAGE, TELAGA SUBDISTRICT***

This study aims to find out the implementation of the Good Governance principle in the government service administration in Luhu Village, Telaga Subdistrict. This study employs a qualitative approach to describe the implementation of Good Governance principles in government service administration. The determination of informants is carried out by using the purposive technique, and the selected informants are the Head of Luhu Village, village officials, and community members. The results indicate that the implementation of the Good Governance principles in the government services administration in Luhu Village, Telaga Subdistrict has not been maximized. It can be seen from the three principles of Good Governance studied, namely transparency, accountability, and efficiency and effectiveness. All three of these have not been implemented optimally by the Luhu Village apparatus.



Keywords: Good Governance principles, government service

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar belakang**

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) di masa pandemic covid 19, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Untuk menghadapi masalah pandemic covid 19, pememrintah dituntut untuk membuat kebijakan strategis untuk menyesuaikan dengan kehidupan normal baru. Pemerintah juga telah mengeluarkan kebijakan megenai pembatasan social, pembatasan jarak, bekerja di rumah (work from home) dan iplementasi pembatasan social berskala besar (PSBB) dan termasuk juga pelayanan public, sebagai upaya untuk memutus mata rantai penyebaran covid 19. Semua pembatasan tersebut menjadi tantangan karena pada kenyataannya tidak semua kebijakan yang dikeluarkan dapat diterapakna dengan baik oleh aparat pemerintah dan masyarakat, termasuk dalam perubahan-perubahan yang dilakukan dalam prosedur pelayanan public.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi kepemerintahan yang baik dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik.

Konsep kepemerintahan yang baik muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan, yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan pelayanan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralis, non partisifatif serta tidak akomodatif terhadap kepentingan publik pada rezim-rezim terdahulu, harus diakui telah menumbuhkan rasa tidak percaya dan bahkan antipati pada rezim yang berkuasa. Menurut Edelman dalam Pandji Santosa (2008:9), hal seperti ini merupakan era anti birokrasi, era anti pemerintah. Untuk itu, penerapan prinsip-prinsip good governance sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini disebabkan karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip good governance untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi, agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Di samping itu, masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biayanya mahal.

Gambaran buruknya birokrasi antara lain organisasi birokrasi gemuk dan kewenangan antar lembaga yang tumpang tindih; sistem, metode, dan prosedur kerja belum tertib; pegawai negeri sipil belum profesional, belum netral dan sejahtera; praktik korupsi, kolusi dan nepotisme masih mengakar; koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi program belum terarah, serta disiplin dan etos kerja aparatur negara masih rendah. Pendapat tentang buruknya semua pelayanan yang dilaksanakan birokrasi menurut Pandji Santosa (2008:12) merupakan pengaburan makna birokrasi yang berkembang di masyarakat dan terus berlangsung oleh sikap diam masyarakat. Berbagai kondisi tersebut mencerminkan bad governance (pemerintahan yang buruk) dalam birokrasi pemerintah.

Paradigma tata kelola pemerintahan telah bergeser dari government ke arah governance yang menekankan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani. Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi.

Menerapkan praktik good governance dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan good governance adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis untuk memulai menerapkan good governance.

Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur good governance. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatar-belakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik good governance di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur governance melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik (Santosa, 2008:27).

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertele-tele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Dalam pemberian pelayanan publik, disamping permasalahan tersebut, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering melecehkan martabatnya sebagai warga negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya.

Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan. Berlakunya kebijakan work from home (bekerja dari rumah) bagi aparatur sipil Negara yang bergerak di bidang pelayanan public sebagian terhambat, karena beberapa bidang pelayanan public yang efektif kalau bisa melayani warga secara langsung, akan tetapi penyelenggaranya melalui sistem online.

Untuk mengatasi kondisi tersebut, perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip good governance, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri good governance. Untuk itu, aparatur negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Diharapkan dengan penerapan good governance dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Upaya untuk mewujudkan kepemerintahan yang baik (good governance) dalam pelayanan publik, juga sedang diatkan oleh pemerintah sampai ke level paling bawah, yakni pemerintah desa. Desa Luhu yang merupakan salah satu wilayah administratif dalam lingkup pemerintah Kecamatan Telaga, juga selalu berupaya untuk mewujudkan kepemerintahannya yang baik dalam penyelenggaraan pelayanannya. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah Desa Luhu dengan menekankan agar setiap aparatur mengutamakan penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelaksanaan tugasnya kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan mereka.

Namun, hasil pengamatan di lapangan dan juga informasi dari Ucun Hippy (warga masyarakat, informasi didapat tanggal 20 Oktober 2022) menunjukkan bahwa penerapan prinsip good governance, belum maksimal. Persoalan tersebut berkaitan dengan fakta-fakta penerapan good governance adalah: Masih kurang responsifnya (kurang daya tanggap) aparat desa luhu dalam mengenali kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik, seperti pendataan warga miskin yang berhak mendapat bantuan sosial dari pemerintah, namun masih ada sebagian warga miskin yang belum didata. Di samping itu, dalam pemberian pelayanan publik, aparat desa luhu belum terlalu transparan atau terbuka terutama menyangkut prosedur pelayanan dan waktu untuk menyelesaikan pelayanan, seperti pengurusan surat, keterangan domisili, dan lain-lain, butuh waktu yang lama, padahal bisa selesai hari itu juga.

Berbagai masalah dalam penyelenggaraan pemerintahan memang tidak bisa dihindari dan sekaligus menjadi tantangan dalam masa pandemic covid 19. Keluhan-keluhan yang diungkapkan warga masyarakat dapat berdampak kurang baik terhadap kinerja pemerintahan desa karena dapat menghilangkan kepercayaan dari masyarakat. Olehnya itu, perbaikan kebijakan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang diberikan kepada masyarakat harus diupayakan dengan mengoptimalkan prinsip-prinsip kerja good governance (kepemerintahan yang baik).

Berdasarkan permasalahan pelaksanaan good governance tersebut, penulis merasa tertarik melakukan penelitian tentang Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pemerintahan di Desa Luhu Kecamatan Telaga.

## **1.2. Rumusan masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimanakah penerapan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di Desa Luhu Kecamatan Telaga?

### **1.3. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di Desa Luhu Kecamatan Telaga.

### **1.4. Manfaat penelitian**

Ada beberapa manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

a) Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan konsep prinsip-prinsip good governance yang terkait dengan pelayanan pemerintah desa.

b) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan acuan bagi kepala desa Luhu dan aparat desa, dalam penerapan prinsip-prinsip good governance dalam memberikan pelayanan pemerintahan.

c) Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan peneliti terkait konsep prinsip-prinsip good governance dan pelayanan pemerintahan dengan kenyataan yang ada terjadi di tempat penelitian. Di samping itu, hasil penelitian ini juga diharapkan sebagai bahan perbandingan dan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian menyangkut prinsip-prinsip good governance dan pelayanan pemerintahan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep good governance**

Kepemerintahan yang baik atau *good governance*, sebenarnya bukanlah istilah yang baru. Tjokroamidjojo yang dikutip Surjadi (2019: 19) mengatakan bahwa istilah *governance* sebenarnya sudah dikenal dalam literatur administrasi dan ilmu politik hampir 120 tahun, sejak Woodrow Wilson memperkenalkan bidang studi tersebut kira-kira 1125 tahun yang lalu. Tetapi selama ini itu *governance* hanya digunakan dalam konteks pengelolaan organisasi korporat dan lembaga pendidikan tinggi. Wacana tentang *governance* dalam pengertian yang hendak diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia sebagai tata pemerintahan baru muncul 15 tahun belakangan ini, terutama setelah berbagai lembaga pembiayaan internasional mempersyaratkan *good governance* dalam berbagai program bantuannya. Oleh para teoritis dan praktisi Administrasi Negara Indonesia, istilah *good governance* telah diterjemahkan menjadi penyelenggaraan pemerintahan yang amanah, tata pemerintahan yang baik (UNDP), pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (LAN), dan ada juga yang mengartikan secara sempit sebagai pemerintahan yang bersih.

Good governance dipandang sebagai paradigma baru menjadi ciri yang perlu ada dalam sistem administrasi publik. Menurut Sedarmayanti (2017:2) secara umum, *governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya, *governance* mencakup 3 (tiga) domain yaitu state (negara/pememrintah), private sectors (sektor swasta/dunia usaha), dan society (masyarakat). Oleh sebab itu, *good governance* sektor publik diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan stakeholders, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik dan pemanfaatan beragam sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan, dan manusia bagi

kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas: keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas.

Adapun menurut Surjadi (2019:20) hubungan antara pemerintah (*government*) dengan tata pemerintahan (*governance*) bisa diibaratkan hubungan antar rumput dengan padi. Jika kita hanya menanam rumput, maka padi tidak akan tumbuh. Tetapi kalau kita menanam padi maka rumput dengan sendirinya akan juga juga turut tumbuh. Jika kita hanya ingin menciptakan pemerintah (*government*) yang baik, maka tata pemerintahan (*governance*) yang baik belum tentu tumbuh. Tapi jika kita menciptakan tata pemerintahan (*governance*) yang baik, maka pemerintah (*government*) yang baik juga akan terwujud.

Kemudian Dwipayana dan Eko dalam Syakrani dan Syahriani (2009:122) governance merupakan konsep netral, yang darinya kita bisa menformat model yang sehat (baik), sehingga muncul istilah *good governance* (tata-kelola kepemerintahan yang sehat); atau model yang tak sehat (buruk/nista), sebuah model atau tata-kelola kepemerintahan tak sehat-*bad governance*).

Disisi lain, Achmad Natakusumah (2007:32) mengatakan bahwa *good governance* atau tata pemerintahan yang baiik adalah suatu kesepakatan yang menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta. Untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik perlu dibangun dialog antara pelaku-pelaku penting dalam negara, agar semua pihak merasa memiliki tata pengaturan kehidupan pemerintahan. Tanpa kesepakatan yang dilahirkan dari dialog ini kesejahteraan tidak akan tercapai karena aspirasi politik maupun ekonomi rakyat tersumbat.

Good governance menuntut adanya perubahan paradigma berpikir dan bertindak bagi semua elemen birokrasi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Perubahan pandangan berpikir tersebut diarahkan untuk menghasilkan suatu manajemen keuangan pemerintah yang transparan, dapat dipertanggungjawabkan, dan efektif yang mendukung

peningkatan peran serta masyarakat dan supremasi hukum di bidang keuangan negara dan meningkatkan kinerja pemerintah. Tata pemerintahan yang baik merupakan suatu konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai dengan cita-cita terbentuknya suatu masyarakat madani. Good governance adalah kepemerintahan yang membangun dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. (Sahya Anggara, 2012:209).

## **2.2 Prinsip good governance dalam pelayanan pemerintahan**

Dalam rangka memperbaiki pelayanan publik, penerapan good governance di lingkungan pemerintah pusat dan daerah harus diwujudkan. (Bambang Istianto, 2019 :112). Good Governance atau pemerintahan yang baik sangat didambakan oleh setiap organisasi pemerintah, baik tingkat pusat ataupun daerah. Lebih khususnya di pemerintah Provinsi Gorontalo, good governance selalu menjadi hal yang paling utama dalam setiap organisasi pemerintahan.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, Rahardjo Adisasmita (2018:38) mengatakan bahwa ada tiga prinsip utama yang mendasari penerapan good governance adalah transparansi, akuntabilitas serta efisiensi dan efektivitas. Ketiga prinsip dasar ini merupakan prinsip yang berlaku secara universal.

### **1. Transparansi**

Secara ringkas dapat diuraikan bahwa transparansi merupakan keterbukaan pemerintahan dalam memberikan informasi yang terkait aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban untuk memberikan informasi dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan ekonomi, sosial dan politik oleh pihak-pihak yang berkepentingan melalui informasi akuntansi yang salah satunya berupa laporan keuangan.

Laporan keuangan yang merupakan produk akuntansi untuk mendukung pembuatan keputusan ekonomi, sosial, dan politik tersebut meliputi informasi yang digunakan untuk membandingkan kinerja keuangan aktual dengan yang dianggarkan, menilai kondisi keuangan dan hasil-hasil operasi, membantu menentukan tingkat kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang terkait dengan masalah keuangan dan membantu dalam mengevaluasi tingkat efisiensi dan efektivitas.

Keterbukaan mengandung arti prosedur/tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

## 2. Akuntabilitas

Tuntutan akuntabilitas merupakan fenomena yang terjadi dalam perkembangan sektor publik di Indonesia. Pada dasarnya, akuntabilitas dan kinerja finansial pemerintah daerah kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Pemerintah, baik pusat maupun daerah, harus menjadi subjek pemberi informasi dalam rangka pemenuhan hak-hak publik yaitu untuk tahu, hak untuk diberi infomasi, dan hak untuk didengar aspirasinya. Akuntansi sektor publik memiliki peran yang sangat vital dalam memberikan informasi dan pengungkapan atas aktivitas dan kinerja finansial pemerintah daerah untuk memfasilitasi terciptanya transparansi dan akuntabilitas publik.

Govermental Accounting Standards Board (GASB) dalam Concepts Statement No.1 tentang Objectives of Financial Reporting menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan dasar dari pelaporan keuangan di pemerintahan. Akuntabilitas adalah tujuan tentang pelaporan keuangan pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan akuntabilitas produk pelayanan publik.

### 3. Efisiensi dan efektivitas

Dalam konteks otonomi daerah, efisiensi dan efektivitas merupakan jembatan untuk mengantarkan pemerintah daerah mencapai good governance. Efisiensi dan efektivitas tersebut harus diopersionalkan dalam pengelolaan keuangan sektor publik. Untuk mendukung dilakukannya pengelolaan dana publik yang mendasarkan konsep efisiensi dan efektivitas, maka diperlukan akuntansi sektor publik yang baik.

Ada tiga kriteria fundamental dalam pelayanan publik, yaitu efisiensi, efektivitas dan keadilan (equity). Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta prospek pelayanan publik di masa datang mengisyaratkan perlu dilakukan reformasi mendasar terutama dalam kinerjanya. Beberapa alternatif yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang efisien, efektif dan ekonomis, antara lain:

- melakukan reformasi internal dari aparat/birokrasi tentang tugas yang diembannya. Persepsi selama ini ia butuhkan rakyat atau publik harus dirubah bahwa ialah yang membutuhkan rakyat.
- peningkatan suasana kompetensi dengan sesama aparat dalam memebrika pelayanan. Dengan kompetensi output layanan menjadi lebih baik, namun tidak menambah biaya
- mendeskripsikan dan mempublikasikan secara jelas tegas, kriteria efisien dan efektif suatu kegiatan layanan publik. Efisien atau efektif tidaknya aktivitas layanan publik menjadi indikasi kinerja dan jenjang karir aparat yang bersangkutan
- adanya otonomi, demokratisasi serta keterlibatan aparat dalam merumuskan suatu kebijakan

- peningkatan moralitas aparatur, ini bersangkutan dengan kesadaran masing-masing aparatur/birokrasi sebagai aktor pelayanan publik.

### **2.3 Konsep pelayanan publik**

Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya yang diselenggarakan oleh pemerintah semata tetapi juga oleh penyelenggara swasta. Pelayanan itu sendiri adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan/masyarakat

Pelayanan timbul karena adanya keterbatasan manusia dalam memenuhi kebutuhannya sehingga memerlukan bantuan dari orang lain atau organisasi tertentu untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pelayanan umum dapat dianggap sebagai kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2018: 27).

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik. Pemerintahan yang baik, cenderung menciptakan terselenggaranya fungsi pelayanan publik dengan baik pula, sebaliknya pemerintahan yang buruk mengakibatkan fungsi pelayanan publik tidak dapat terselenggara dengan baik. Dalam hal ini juga pemerintah diperbolehkan untuk melakukan intervensi dalam kehidupan masyarakat dengan konsep negara kesejahteraan melalui instrumen hukum yang mendukungnya. Hal ini boleh dilakukan, agar dapat terlaksananya pelayanan publik dengan baik serta terciptanya kesejahteraan bagi masyarakat. Sebagai konsumen dalam pelayanan publik ini sangat berkaitan dengan kebijakan pemerintah sebagai penyelenggara dalam pelayanan publik.

Menurut Surjadi (2019:8) pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum milik negara, dan badan usaha milik daerah. Dan unit penyelenggra pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Sedangkan pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum.

Disisi lain, Lijan poltak Sinambela (2011:5) mengatakan bahwa pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik diartikan, pemebrian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Lijan poltak Sinambela (2011:5), publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan terhadap masyarakat, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya. Kinerja pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, begitu pun sebaliknya. Keadaan ini menyebabkan setiap organisasi publik berusaha meningkatkan kualitas pelayanan terbaik sebagai upaya mendekatkan jarak antara masyarakat dan pemerintah.

#### **2.4 Penyelenggaraan pelayanan publik di masa covid 19**

Sudah satu tahun lebih, Indonesia diterpa oleh pandemi covid 19. Sejak diumumkan pada awal bulan Maret 2020 lalu, terdapat perubahan yang signifikan pada setiap aspek kehidupan terlebih dalam pelayanan publik. Berbagai instansi penyelenggara pelayanan publik sempat tutup layanan pada awal kemunculan covid 19. Akibatnya masyarakat sebagai pengguna layanan public mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan publik.

Beberapa kebijakan yang telah dikeluarkan mulai dengan membatasi hubungan sosial (*sosial distancing*), bekerja dirumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta kepada masyarakat untuk tetap di rumah (*stay at home*), serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Segala macam kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah tersebut bermaksud baik, namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki risiko tinggi. Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah bukan saja hanya *social distancing* akan tetapi dilanjutkan dengan *Physical Distancing*, dan juga pemerintah telah menetapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Diberlakukannya kebijakan tersebut, banyak instansi pemerintah khususnya bagi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan dan yang menginisiasi layanan secara online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara yang menjadi satu fenomena yang harus dilakukan. Pembatasan pelayanan publik ini mulai dilakukan oleh pemerintah mulai

sejak pertengahan bulan Maret 2020, ini dimulai dengan meliburkan anak sekolah dengan meminta untuk belajar di rumah dan kemudian mengimbau kepada pegawai-pegawai untuk melakukan *Work From Home* (WFH) (Rahmad Basuki, 2021).

Berlakunya WFH tersebut, tentunya akan memberikan dampak langsung pada kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu contoh yaitu pelayanan publik menjadi agak terhambat karena faktor beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Maka penyelenggara pelayanan publik ditantang untuk senantiasa membuat inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan publik tidak terhambat, dengan membuat suatu terobosan berupa inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem online.

Dalam memahami penyelenggaraan pelayanan publik, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan. Kepentingan umum adalah berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses penyelenggaraan pelayanan suatu organisasi.

Nisjar dalam Riduwan (2018:243) mengemukakan tentang karakteristik pelayanan yang harus dimiliki oleh organisasi pemberi layanan sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan harus mudah, dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokrat yang sangat berlebihan.
- b. Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi masyarakat dalam menerima pelayanan tersebut.
- c. Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
- d. Masyarakat/pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka.

- e. Dalam berbagai kegiatan pelayanan baik secara teknis maupun administrasi, masyarakat/pelanggan selalu diperlakukan dengan motto “*customer is king and customer is always right*”.

Kemudian, Moenir (2018:41) mengatakan bahwa pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos foto kopi/cetak), atau alasan untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang “bulu”. Artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri, sebagaimana yang lain, baik antri secara fisik maupun antri masalahnya. Siapa saja yang tidak melalui antrian tidak dilayani.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu. Dengan pemberitahuan orang dapat mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi.

Selanjutnya, Moenir (2018:88) mengatakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi

kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

1) Faktor kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2) Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.

3) Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4) Faktor pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5) Faktor kemampuan-keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

6) Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud di sini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan

pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

## **2.5 Pemerintahan desa**

Keberadaan desa telah dikenal lama dalam tatanan pemerintahan di Indonesia bahkan jauh sebelum Indonesia merdeka. Masyarakat di Indonesia secara tradisional dan turun temurun hidup dalam suatu kelompok masyarakat yang disebut dengan desa. Dalam perkembangannya desa kemudian tetap dikenal dalam tata pemerintahan di Indonesia sebagai tingkat pemerintahan yang paling bawah dan merupakan ujung tombak pemerintahan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, dijelaskan bahwa Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kemudian, pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menjelaskan bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat sebagaimana rumusan tersebut menunjukkan bahwa adanya struktur pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan pada skala desa. Struktur pemerintahan desa tersebut adalah pemerintah desa sebagai penyelenggaraan pemerintahan desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) sebagai lembaga yang melaksanakan fungsi sebagai badan legislasi desa, badan aspirasi masyarakat, dan badan pengawasan kinerja kepala desa.<sup>16</sup> Berdasarkan uraian di atas maka

yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini adalah pemerintah desa yang merupakan penyelenggara pemerintahan desa.

Selanjutnya, pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, dijelaskan bahwa pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.

Dari pengertian tersebut, dapat diketahui bahwa kepala desa mempunyai peranan dan juga kedudukan yang sangat penting dalam pemerintahan desa. Kepala desa merupakan pemimpin terhadap jalannya tata urusan pemerintahan yang ada di desa. Seorang kepala desa merupakan penyelenggara dan sekaligus sebagai penanggung jawab atas jalannya roda pemerintahan dan pembangunan di dalam wilayahnya. Di samping menjalankan urusan pemerintahan dan pembangunan, kepala desa juga mempunyai kewajiban lain yaitu menyelenggarakan urusan di bidang kemasyarakatan membina ketentraman dan ketertiban masyarakat serta membina dan mengembangkan jiwa dan semangat gotong-royong masyarakat.

Dengan berbagai kenyataan seperti di atas, maka dapat dikatakan bahwa tugas dan kewajiban seorang kepala desa amatlah berat. Mengingat tugasnya yang berat tersebut maka dalam menjalankan tugas dan kewajibannya terutama dalam hal menjalankan serta meningkatkan pembangunan bagi masyarakatnya ia perlu dibantu oleh perangkat desa yang lain di samping perlu baginya untuk mengadakan kerjasama dan koordinasi dengan aparat pemerintah yang ada di atasnya maupun dengan aparat lain yang terkait.

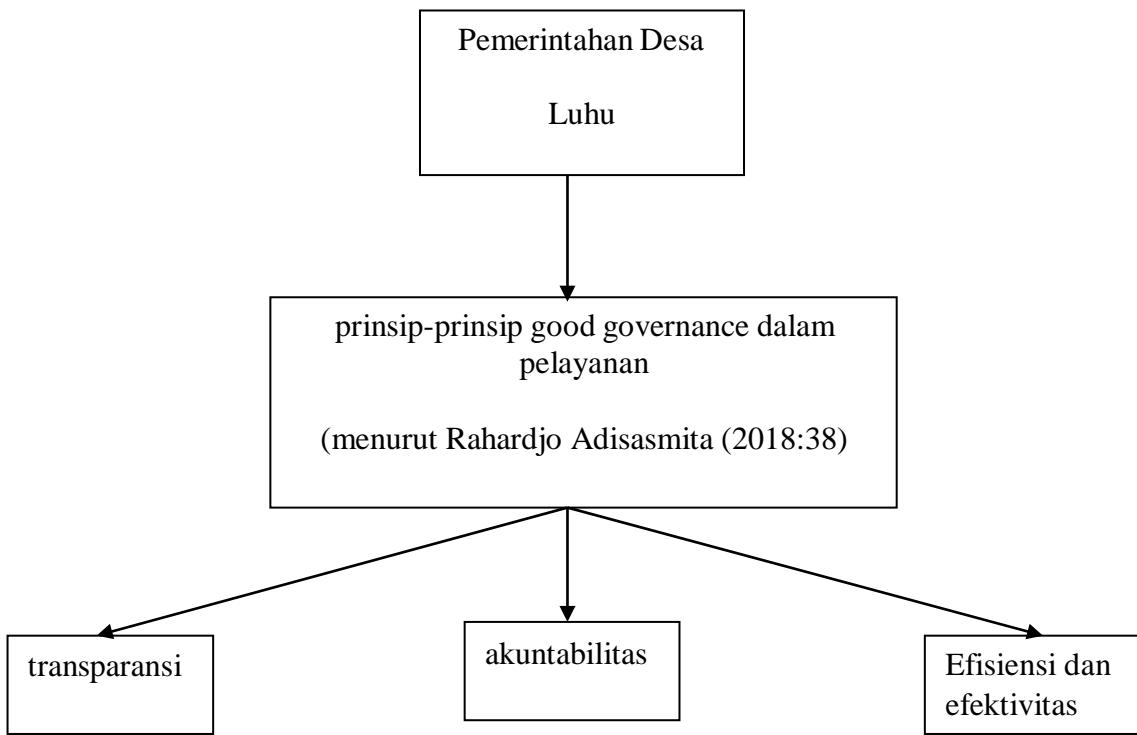
## **2.6 Kerangka pikir**

Penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di desa ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik dengan baik pula. Pemerintahan desa yang buruk mengakibatkan fungsi pelayanan publik tidak dapat terselenggara dengan baik. Penelitian ini akan mengkaji penerapan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan

di Desa Luhu Kecamatan Telaga. Adapun konsep prinsip-prinsip good governance yang digunakan ialah konsep Rahardjo Adisasmita (2018:38) yang mengatakan ada tiga prinsip utama yang mendasari penerapan good governance, yakni.

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Efisiensi dan efektivitas

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dibuat kerangka pikir dalam penelitian ini adalah:



Bagan kerangka pikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Obyek penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan di atas, maka yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah penerapan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di Desa Luhu Kecamatan Telaga. Adapun waktu yang diperlukan untuk penyelesaian penelitian ini adalah enam bulan.

#### **3.2 Dasar penelitian**

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif. Pendekatan kualitatif ini digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor yang dikutip Lexy Moleong (2009:48). Penggunaan metode penelitian ini disesuaikan dengan tujuan pokok penelitian, yaitu untuk mendeskripsikan, memahami, dan mengungkap secara komprehensif/menyeluruh tentang penerapan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di Desa Luhu Kecamatan Telaga.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena dalam penelitian ini, akan memberikan gambaran mengenai penerapan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di Desa Luhu Kecamatan Telaga. Selain itu, untuk memberikan gambaran pemahaman tentang kepemerintahan yang baik (good governance) dari perspektif pemerintah dan masyarakat.

#### **3.3 Lokasi penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan pada wilayah Desa Luhu. Alasan mengapa dipilihnya tempat tersebut sebagai lokasi penelitian didasari oleh beberapa pertimbangan, diantaranya sebagai berikut:

- a. Masyarakat dan pemerintah Desa Luhu merupakan salah satu desa di Kecamatan Telaga yang berada pada titik agak jauh dari pusat pemerintahan tingkat kabupaten.
- b. Desa Luhu Kecamatan Telaga letaknya juga disekitar perbatasan pemerintahan Kota Gorontalo.
- c. Pemerintah Desa Luhu sedang disibukkan oleh pemberian pelayanan pemerintahan kepada warga masyarakat di masa covid 19.

### **3.4 Informan**

Informan merupakan orang yang dianggap memiliki atau bisa memberikan informasi mengenai permasalahan yang diteliti. Adapun penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan informan penelitian secara sengaja oleh peneliti berdasarkan tujuan dan kriteria atau pertimbangan tertentu (Faisal Sanapiah, 2007:67). Kriteria informan penelitian, yaitu informan yang terlibat langsung dalam permasalahan yang diteliti sehingga dapat memberikan data dan informasi yang diperlukan. Penentuan informan penelitian didasarkan pada ciri-ciri atau karakteristik tertentu berdasarkan subjektivitas peneliti. Selanjutnya informan penelitian menunjuk pada orang atau individu atau kelompok yang dijadikan unit satuan yang diteliti.

Teknik *purposive sampling* dilakukan untuk menentukan informan penelitian dengan menetapkan kriteria, diantaranya:

- a. Orang atau pejabat atau petugas yang bertanggung jawab dalam mengelola pelayanan publik di Desa Luhu.
- b. Orang atau petugas yang bertugas langsung dalam pemberian pelayanan publik di Desa Luhu.
- c. Orang yang menerima pelayanan publik di Desa Luhu.

Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan tersebut, maka informan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Desa Luhu sebagai informan utama.
2. Aparatur desa sebagai informan yang bertugas langsung dalam pemberian pelayanan publik di Desa Luhu, sebanyak 2 orang.
3. Warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik dan sekaligus sebagai penerima pelayanan publik di Desa Luhu, sebanyak 5.

### **3.5 Fokus penelitian**

Sesuai dengan judul penelitian, maka sasaran atau fokus pada penelitian ini adalah aparatur pemerintah Desa Luhu, serta masyarakat Desa Luhu Kecamatan Telaga. Sedangkan permasalahan pada penelitian ini difokuskan pada penerapan prinsip good governance dan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan.

Fokus penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

Prinsip-prinsip *good governance* menurut Rahardjo Adisasmita (2018:38) yaitu.

- a) Transparansi merupakan keterbukaan pemerintahan dalam memberikan informasi yang terkait aktivitas pelayanan publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.
- b) Akuntabilitas dimaksudkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Efisiensi dan efektivitas dimaksudkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan efektivitas dan efisiensi dalam bekerja.

### **3.6 Sumber data**

Sumber data dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata, tindakan, dan data tambahan seperti dokumen, dan lain-lain. Data penelitian ini dapat diperoleh dari berbagai sumber sebagai berikut:

a. Data primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan di lokasi penelitian melalui wawancara dan observasi.

b. Data sekunder

Yaitu data yang sudah ada dan didapatkan di lokasi penelitian yang dapat berupa dokumen-dokumen yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang diteliti, literatur-literatur, dan lain sebagainya.

### **3.7 Teknik pengumpulan data**

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan komunikasi verbal dengan tujuan untuk mendapatkan informasi (Black & Champion, 1999). Metode wawancara atau metode interview, mencakup cara yang digunakan oleh seseorang untuk tujuan tugas tertentu, mencoba mendapatkan keterangan atau pendirian secara lisan dari seorang informan, dengan bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang tersebut. Menurut Riduwan (2018:102) wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.

b. Dokumentasi

Menurut Arikunto, metode dokumentasi yaitu cara pengambilan data menggunakan barang-barang tertulis, buku-buku, majalah, dokumen peraturan, notulen rapat, catatan harian yang berhubungan dengan masalah penelitian. Penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data mengenai penerapan prinsip good governance dan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan. Data tersebut dapat digunakan untuk menambah data yang ada pada peneliti.

### c. Observasi

Observasi atau pengamatan digunakan untuk memperoleh gambaran yang tepat mengenai perilaku aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan dan masyarakat serta situasi-situasi yang berkaitan dengan topik di lokasi penelitian. Teknik observasi dilaksanakan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti dalam kurun waktu tertentu.

## 3.8 Teknik analisis data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setalah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setalah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman dikutip Sugiyono (2007:91) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.

### a. Pengumpulan data

Peneliti mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan.

### b. Reduksi data

Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus peneliti. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan menyayaskan data-data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih

tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencari sewaktu-waktu diperlukan.

c. Penyajian data (display data)

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data merupakan analisis dalam bentuk *matrik*, *network*, *chart* atau grafis sehingga peneliti dapat menguasai data.

d. Conclusion *drawing/verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Mile dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Peneliti berusaha mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, hipotesis dan sebagainya, jadi dari data tersebut peneliti mencoba mengambil kesimpulan. Verifikasi dapat dilakukan dengan keputusan, didasarkan pada reduksi data, dan penyajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

### **3.9 Uji keabsahan data**

Untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, maka data yang ada harus dilakukan pemeriksaan data. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang menfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. (Lexy Moleong, 2009:330).

Teknik triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain adalah melakukan observasi di Kantor Desa Luhu, wawancara dan dokumentasi. Dari ketiga hasil tersebut

dilakukan pengecekan, yaitu dengan: a) membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, b) membandingkan wawancara dengan hasil dokumen, c) membandingkan hasil pengamatan dengan hasil dokumen, dan d) membandingkan wawancara antara subyek yang satu dengan subyek yang lain.

Jadi dalam penelitian ini, ketiga teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi di Kantor Desa Luhu, wawancara yang diperoleh dengan informan utama (Kepala Desa Luhu), pegawai yang bertugas memberikan pelayanan, dan warga masyarakat yang menerima pelayanan, serta hasil dokumen yang didapat di Kantor Desa Luhu, dilakukan perbandingan sehingga dapat meningkatkan derajat kepercayaan data yang diperoleh.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran umum tempat penelitian**

##### **4.1.1 Legenda dan Sejarah Desa**

###### **a. Legenda Desa**

Pada zaman dahulu Desa Luhu ada seorang raja dan permaisuri yang sedang mengembara, konon didalam perjalanan sang Raja dan Ratu singgah berteduh dibawah pohon Tapalu dan sang Ratu melakukan **Keramas Rambut** yang bahasa Gorontalo **MOLUHU** sehingga lahirlah nama Desa Luhu yang terdiri dari Lima Dusun yakni Dusun I **IPIO** dimana du Dusun tersebut terdapat pohon – pohon yang besar, Dusun II di dusun tersebut

sebahagian besar penduduknya pengrajin Batubata yang dalam bahasa Gorontalo **BOTUTELA**. Dusun III **NANATI** di dusun tersebut banyak ditanami pohon nenas. Dusun IV **BELEDATA** di dusun ini banyak rumah yang dalam bahasa Gorontalo Beledata. Dusun V didusun inilah yang terdapat pohon **TAPALU** yang menjadi tempat berteduhnya sang raja dan ratu. Sehingga nama desa **LUHU** ini diambil dengan tujuan agar kelak pada masa yang akan datang keturunan masyarakat Desa Luhu memahami dan tidak melupakan sejarah maupun bahasa daerah Gorontalo.

### b. Sejarah Desa Luhu

Tahun kejadian	Peristiwa Baik	Peristiwa buruk
1924-1935	Terbentuknya Desa Luhu dengan Kepala Desa Pertama yang diusulkan oleh masyarakat kepada Bupati Yakni Bapak KUKU PIDO	
1935-1944	Kepala Desa Bpk.KATILI ALI yang diusulkan secara musyawarah	
1944-1947	Kepala Desa BpK.HASAN POLIYAMA yang	
1947-1948	Kepala Desa Bapak ALI HAMBALI yang diusulkan secara musyawarah	Penjajahan Belanda Ke II
1950-1964	Kepala Desa Bapak KINO MONOARFA yang diusulkan secara musyawarah	
1964-1965	Kepala Desa Bapak NANI K PIDO yang diusulkan secara musyawarah	
1974	Kepala Desa Bapak ABUBAKAR ALI yang diusulkan secara musyawarah	
1977	Pemilihan kepala Desa Secara Demokrasi Terpilih Bapak SAID HASAN	Kemarau Panjang selama 9 Bulan

1989-	PLH Kades Bapak ISMAIL BASIR	
1990	Pemilihan kepala Desa Secara Demokrasi Terpilih Bapak DJUMA HARMAIN	

1998	Plh kepala Desa Ibu ENDANG MOHAMAD	
1999	Pemilihan Kepala Desa secara Demokratis terpilih BpK.ADNAN ISCHAK	
2001	Desa menerima bantuan pembangunan rumah 31 unit	
2003	Pemilihan Kepala Desa secara Demokratis terpilih Bpk.AGUSTRISNO ALAINA	
2004	Menerima bantuan pembelian tanah kas Desa	
2007	Pertama kali PNPM Mandiri masuk ke Desa	
2008	Pemilihan Kepala Desa secara Demokratis terpilih Bpk.FADLYWIJAYA HUSAIN SE	
2010	PLH Kepala Desa Bpk UMAR USMAN	
2011	Pemilihan Kepala Desa secara Demokratis terpilih Ibu SARTIN RAKAA	
2012	Desa menerima bantuan Rehab rumah 100 unit	
2013		Penyakit Demam Berdarah terjadi di Dusun I
2014		Salah satu warga meninggal dunia karena tenggelam di Kolam Ikan
2015	Pengangkatan Kepala Dusun II Bapak, HENDRIK MANONO	Dua orang warga meninggal dunia karena tenggelam di saluran Air dan kecelakaan lalulintas
2016		Salah satu warga meninggal Dunia Karena Kcelakaan

2017	PLH Kepala Desa Bapak Umar Usman dan Pada Tanggal 14 Oktober 2017 pemilihan Kepala Desa secara Demokratis terpilih ibu SARTIN RAKAA	Penyakit Berdarah terjadi di Dusun II	Demam
------	---	---------------------------------------	-------

2020	Sekretaris Desa Ibu ROSTIN THAIB dimutasi ke kantor Camat Telaga dan pengangkatan Sekretaris Desa Ibu HARIATY WUNGGULI		
	Pengangkatan Kasie Pelayanan terpilih Ibu YUYUN HASAN GANI		
	Pemilihan Anggota BPD Luhu secara Demokratis terpilih 9 anggota dan terpilihnya Bapak NIKSON JUSUF sebagai Ketua BPD dan Bapak FERDI S. GANI,S.Sos, M.Si sebagai Wakil Ketua BPD Luhu.	Pandemi Corona Virus Disease 2019 atau Covid-19 diseluruh wilayah Indonesia.	
	Desa menerima rumah Bantuan Stimulan Pemukiman Swadaya sebanyak 10 unit dari Kementrian PU	Kepala Dusun I meninggal Dunia Karena Kecelakaan	
	Desa menerima bantuan SPAL sebanyak 5 unit dari Dinas PU		
	Pengangkatan Kepala Dusun I Bapak ROLIS MOHAMAD		
2021	Desa menerima Bantuan rumah 16 Unit		
	Program Kotaku BKM Mekar Indah sebesar Rp 1.000.000.000,-		

#### 4.1.2 Visi dan misi

#### **VISI , MISI, ARAH KEBIJAKAN PEMBANGUNAN, ARAH KEBIJAKAN KEUANGAN DESA, PROGRAM DAN KEGIATAN INDIKATIF**

##### **A. VISI**

Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan desa. Visi Desa Luhu adalah :

***“Terwujudnya Desa Luhu Yang sejahtera sehat, cerdas, dan bermartabat“***

1. Desa sejahtera mutu SDM Desa Luhu yang disertai dengan kelayakan tingkat kesejahteraan ekonomi dalam keseimbangan dan perlindungan lingkungan hidup

serta tingkat kesejahteraan sosial budaya

2. Desa Cerdas beraktualisasi melalui interaksi sosial yang membina dan memupuk hubungan timbal balik, demokratis, empati dan simpati menjunjung tinggi hak azasi manusia ceria dan percaya diri dan menghargai kebinekaan dalam bermasyarakat, bernegara, berwawasan kebangsaan, dan kesadaran antara hak dan kewajiban warga masyarakat
- 3 Desa berakhhlakul karimah yaitu dimana masyarakatnya mampu bersikap dan bertindak pada satu sistem akhlak yang berpedoman pada Al-Qur'an dan hadist bagi yang muslim dan non muslim berpedoman pada Al-Kitabnya masing-masing.

## **B. MISI**

Selain Penyusunan Visi juga telah ditetapkan misi-misi yang memuat sesuatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh Desa agar tercapainya visi desa tersebut. Visi berada di atas Misi. Pernyataan Visi kemudian dijabarkan ke dalam misi agar dapat dioperasionalkan/ dikerjakan.

Misi Desa Luhu adalah :

### **I. Misi**

1. Membangun Masyarakat Luhu yang Sejahtera.
2. Membangun Masyarakat Luhu yang Sehat.
3. Membangun Masyarakat Luhu yang Cerdas dan Bermartabat

#### **4.1.3 Lembaga Kemasyarakatan Desa**

<b>N o</b>	<b>Nama Lembaga</b>	<b>Jumlah pengurus/anggota</b>	
		<b>L</b>	<b>P</b>
1	Badan Permusyawaratan Desa (BPD)	6	3
2	Lembaga Pemberdayaan masyarakat (LPM)	3	2
3	Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK)	-	8
4	Karang taruna	16	8
5	Dasa wisma	-	39
6	Rukun duka	-	4
7	Orsos	-	-

**Sumber Data: Profil Desa dan SDGs Tahun 2022**

#### **4.1.4 Badan Permusyawaratan Desa (BPD)**

Badan Permusyawaratan Desa (BPD) merupakan lembaga desa sebagai perjudian demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Status kewenangan BPD pada tingkat desa diibaratkan sebagai lembaga parlemen desa. Fungsi utama BPD pada tingkat desa yaitu menyalurkan aspirasi, merencanakan APBDes, dan mengawasi pemerintahan desa. Sementara wewenang BPD yaitu membahas rancangan peraturan desa bersama Kepala Desa, melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan desa, mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian Kepala Desa, membentuk panitia pemilihan Kepala Desa, serta menggali, menampung, menghimpun, dan merumuskan aspirasi masayarakat. Pembentukan, kewenangan, dan fungsi BPD ini diatur dalam Undang- Undang desa Nomor 6 tahun 2014 dan Perda Kabupaten Gorontalo Nomor 14 Tahun 2007 Anggota BPD di Desa Luhu merupakan perwakilan dari penduduk desa berdasarkan keterwakilan wilayah yang ditetapkan secara musyawarah dan mufakat. Anggota BPD di Desa Luhu berasal dari perwakilan ketua Rukun Warga, pemangku adat, golongan profesi, pemuka agama dan tokoh masyarakat

lainnya. Masa jabatan anggota BPD di Desa Luhu yaitu selama 6 tahun dan dapat diangkat/ diusulkan kembali untuk 3 kali masa jabatan berikutnya.

#### **4.1.5 Tingkat Partisipasi Politik**

Partisipasi politik dapat diartikan sebagai keikutsertaan warga negara biasa dalam menentukan segala keputusan yang menyangkut atau mempengaruhi hidupnya dalam kehidupan politik. Pada umumnya tolak ukur partisipasi politik yang cukup mudah dilakukan adalah perilaku warga negara dalam pemilihan umum, antara lain melalui perhitungan persentase orang yang menggunakan hak pilihnya dengan jumlah warga negara yang berhak memilih. Pemberian suara dalam pemilihan umum dapat dianggap sebagai suatu bentuk partisipasi politik aktif yang paling kecil, karena hanya menuntut keterlibatan minimal yang akan berhenti jika pemberian suara telah terlaksana. Namun demikian, ia memiliki makna yang sangat penting dalam bergeraknya sistem demokrasi. Apabila masyarakat, memiliki tingkat partisipasi yang tinggi, maka proses pembangunan politik akan berjalan dengan baik, sehingga akan sangat berarti pula terhadap perkembangan bangsa dan negara ini. Sebaliknya partisipasi politik juga tidak akan bermakna apa- apa dan tidak berarti sama sekali kalau ia tidak memenuhi syarat dari segi kualitatif maupun kuantitatif. Oleh karenanya tingkat partisipasi politik masyarakat dalam pemilihan umum, termasuk pemilihan kepala daerah merupakan hal yang sangat penting pula untuk ditilik, karena rendah atau tingginya suatu partisipasi merupakan sinyal dan indikator penting terhadap jalannya proses demokrasi dari kedaulatan rakyat.

#### **4.1.6 Lembaga Adat**

Lembaga Adat adalah lembaga desa yang menyelenggarakan fungsi adat istiadat dan menjadi bagian dari susunan asli desa yang tumbuh dan berkembang atas prakarsa masyarakat desa. Lemabaga adat mempunyai tugas membantu pemerintahan desa dan sebagai mitra dalam memberdayakan, melestarikan dan

mengembangkan adat istiadat sebagai wujud pengakuan terhadap adat istiadat masyarakat desa. Desa Luhu termasuk dalam salah satu desa yang masih mempertahankan beberapa adat istiadat dari nenek moyang. Namun secara umum upacara adat di desa Luhu masih memiliki nilai-nilai agama yang memiliki arti filosofis tersendiri.

Beberapa kegiatan adat yang masih dipegang dan dijalankan di Desa Luhu seperti kegiatan adat dalam perkawinan, memperingati hari kelahiran, memperingati kematian seseorang, kegiatan adat dalam kegiatan bercocok tanam, Upacara adat dalam pengelolaan SDA, dan upacara adat dalam pembangunan Rumah. Kegiatan seperti perkawinan, kelahiran, dan kematian biasanya dilaksanakan pada tingkat individu sesuai dengan status dan gelar dari masing-masing pelaksana. Kegiatan adat dalam perkawinan, kelahiran, dan kematian dilaksanakan tanpa adanya tuntutan dari lembaga adat dan dilaksanakan semata – mata untuk melestarikan kebudayaan setempat.

#### **4.1.7 Lembaga Adat**

Penyelenggaraan keamanan dan ketentraman, ketertiban serta perlindungan masyarakat khususnya yang berada dilingkungan permukiman menjadi sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman. Lembaga keamanan yang terdapat di Desa Luhu terdiri dari Linmas. Jumlah Anggota Linmas adalah sebanyak 5 orang. Peran hansip dan linmas adalah membantu aparat pemerintah dalam memelihara keamanan, ketentraman dan ketertiban masyarakat, serta membantu kegiatan sosial kemasyarakatan di desa Luhu.

### **4.2 Hasil penelitian**

Hakikat pelayanan pemerintahan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi

masyarakat. Karena itu pengembangan kinerja pelayanan pemerintahan senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya, serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan kinerja pelayanan pemerintahan senantiasa berkenaan dengan pengembangan tiga unsur pokok tersebut.

Dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan harus dilakukan berdasarkan pada dasar umum kepemerintahan yang baik. Kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan pemerintahan dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan semakin meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, di samping adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintahan tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah, oleh karena itu tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik perlu dibangun dialog antara pelaku-pelaku penting dalam negara, agar semua pihak merasa memiliki tata pengaturan kehidupan pemerintahan. Tanpa kesepakatan yang dilahirkan dari dialog ini kesejahteraan tidak akan tercapai karena aspirasi politik maupun ekonomi rakyat tersumbat.

Dalam melaksanakan pemerintahan desa secara efektif dan efisien, dimaksudkan melaksanakan birokrasi secara benar dan baik, melaksanakan tugas kepemerintahan yang baik (*good governance*) mencakup aspek ekonomi, aspek administrasi, dan aspek politik. Aspek ekonomi meliputi upaya mewujudkan keadilan ekonomi (*economic equity*), pengentasan kemiskinan, dan meningkatkan standar kehidupan yang lebih tinggi. Aspek politik menyangkut implementasi kebijakan pembangunan yang telah ditetapkan. Kemudian,

aspek administrasi berkaitan dengan proses pengambilan keputusan dalam penyusunan kebijakan pembangunan desa yang mengacu kepada pencapaian sasaran dan tujuan kepemerintahan desa yang baik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan, penerapan prinsip-prinsip good governance perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan pemerintahan. Hasil penelitian tentang penerapan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di Desa Luhu Kecamatan Telaga, dapat diuraikan sebagai berikut.

**a) Transparansi**

Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan merupakan prinsip menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi tentang pelayanan pemerintahan. Informasi merupakan suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakannya kepada masyarakat.

Berbagai praktik buruk pelayanan pemerintahan, seperti ketidakpastian pelayanan, pungutan liar, dan pengabaian hak dan martabat warga, masih amat mudah dijumpai di hampir setiap satuan birokrasi publik, termasuk di birokrasi pemerintahan desa. Selain itu, juga sering dilihat dan didengar adanya tindakan dan prilaku birokrasi yang tidak sopan, tidak ramah, diskriminatif, sistem pelayanan yang belum transparan, berbelit-belit serta tidak

menjamin adanya kepastian, baik waktu maupun biaya. Kondisi ini terjadi karena kurangnya transparansi.

Suatu pertanyaan yang mungkin perlu dikemukakan adalah seberapa jauh warga dapat menilai tindakan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan. Hal ini tentu sangat tergantung pada transparansi pelayanannya. Masyarakat dapat menilai tindakan pemerintah bersifat akuntabel atau tidak, tergantung pada kemampuan masyarakat untuk memahami dengan mudah apa yang dilakukan oleh pemerintah, mengapa pemerintah melakukannya, dan seberapa jauh tindakan pemerintah itu sesuai dengan nilai-nilai yang ada. Kalau warga tidak dapat memahami apa yang dilakukan oleh pemerintahnya, memahami rasionalitas dari tindakan itu, serta membandingkannya dengan nilai-nilai yang mereka miliki, maka akan sulit untuk menilai akuntabilitas dari tindakan pemerintah. Di sini transparansi memiliki peran penting dalam pengembangan akuntabilitas publik karena dengan mewujudkan transparansi, maka pemerintah setidak-tidaknya telah mempermudah masyarakat untuk mengetahui tindakannya, rasionalitas dari tindakan itu, serta membandingkannya dengan sistem nilai yang ada. Tanpa transparansi dalam penyelenggaran pelayanan pemerintahan, maka tidak akan ada akuntabilitas publik.

Hasil penelitian tentang transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, telah dikonfirmasi kepada informan penelitian. Hasil wawancara dengan Sartin Raka'a (Kepala Desa Luhu) tentang prosedur (tata cara) dan persyaratan pelayanan sudah diberitahukan kepada masyarakat? Dalam bentuk apa!, beliau mengatakan:

“Prosedur pelayanan yang ada di Desa Luhu diberitahukan secara Lisan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Demikian juga persyaratan pelayanan Sudah di beritahukan kepada masyarakat agar mereka saat melakukan pelayanan dalam hal pengurusan apapun sudah jelas dan tidak perlu bingung saat pengurusan tersebut” (wawancara, Senin 31 Oktober 2022).

Demikian pula dengan informasi yang diberikan oleh Henrik Manono (aparat desa Luhu) mengatakan:

“Prosedur tata cara pelayanan diberitahukan dalam bentuk media sosial. Demikian juga tentang persyaratan pelayanan sudah disampaikan, seperti informasi melalui speaker masjid dan media media yang di gunakan. Untuk saat ini juga ada group Bersama masyarakat untuk selalu memberikan informasi yang cepat” (wawancara, Rabu, 26 Oktober 2022).

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan warga masyarakat yang pernah menerima pelayanan dari aparatur desa Luhu, yakni Ucun Hippy (warga masyarakat) mengatakan bahwa:

“Aparatur desa memberitahukan tentang prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan pada saat saya datang untuk mengurus pelayanan surat isin. Saya harus balik lagi ke rumah karena tidak membawa blanko pembayaran pajak bumi dan bangunan, karena salah satu syarat warga untuk mendapatkan pelayanan di desa yakni sudah membayar pajak bumi dan bangunan (PBB)” (wawancara, Selasa 1 November 2022).

Selanjutnya wawancara dengan warga masyarakat yang lain yakni Syaiful Basoan (warga masyarakat) mengatakan:

“Ya ada informasi yang diberikan oleh aparatur desa tapi nanti pada saat memberikan pelayanan kepada saya, sehingga saya tidak tau tentang bagaimana prosedur pelayanan di desa Luhu, seharusnya informasi tentang prosedur pelayanan dibuatkan semacam panflet mengenai alur pelayanan sehingga warga yang datang dapat melihat dan mengetahui prosedur pelayanan. Dan kalau menyangkut persyaratan pelayanan saya belum mengetahui semua persyaratan pelayanan tersebut” (wawancara, Minggu 30 Oktober 2022).

Dari hasil wawancara dengan informan tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur (tata cara) dan persyaratan pelayanan sudah diberitahukan kepada masyarakat pada saat pemberian pelayanan kepada masyarakat, artinya aparatur pemerintah desa Luhu belum

memberikan informasi terkait prosedur dan rincian tarif biaya pelayanan kepada warga masyarakat sehingga ada warga masyarakat yang harus kembali lagi ke rumah untuk melengkapi persyaratan pelayanan yang diminta aparatur desa.

Untuk mengkaji aspek transparansi, peneliti juga menanyakan tentang waktu penyelesaian dan rincian tarif pelayanan sudah disampaikan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan. Hasil wawancara dengan Sartin Raka'a (Kepala Desa Luhu), beliau mengatakan:

“Penyelesaian pelayanan yang disampaikan kepada masyarakat sudah berupa konsep yang ada yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti pengurusan surat usaha dan surat ijin dan lain. Demikian pula rincian tarif pelayanan yang ada diberitahukan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut. Untuk tarif dalam pengurusan apapun yang ada di Kantor Desa Luhu tidak dikenakan biaya terkecuali untuk pengurusan pengalihan hak” (wawancara, Senin 31 Oktober 2022).

Demikian pula dengan informasi yang diberikan oleh Replin Itani (aparat desa Luhu) mengatakan:

“Melalui informasi yang sudah ada. Diberitahukan melalui media iklan atau informasi di setiap kepala-kepala dusun. Unruk saat ini juga ada group bersama masyakat untuk selalu memberikan informasi yang cepat kepada masyarakat” (wawancara, Kamis, 27 Oktober 2022).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan warga masyarakat yang pernah menerima pelayanan dari aparatur desa Luhu, yakni Jimmy Polontalo (warga masyarakat) mengatakan bahwa:

“Kalau waktu penyelesaian belum ada waktu yang ditentukan, aparatur desa hanya memberikan pelayanan administrasi, waktu itu saya mengurus surat pengantar untuk mengurus surat isin keramaian, kemudian menyerahkan surat tersebut ke ruangan kepala

desa. kalau kepala desa berada di kantornya, ya pelayanan cepat selesai, tetapi kalau kepala desa tidak berada di kantor, maka pelayanan juga lama selesai. Dan kalau mengenai tarif, saya belum pernah dimintai tentang hal tersebut” (wawancara, Selasa 1 November 2022).

Kemudian wawancara dengan warga masyarakat yang lain yakni Sri Novia Nasir (warga masyarakat) mengatakan:

“Tidak ada waktu sampai berapa lama aparatur desa menyelesaikan pelayanannya karena tergantung juga pada sulit atau tidaknya pelayanan tersebut. Kalau hanya pelayanan surat-surat, aparatur cukup cepat menyelesaiannya kalau operatornya ada di kantor, dan kepala desa juga berada di kantor, sehingga cepat ditandatangani. Kalau tarif pelayanan tidak ada” (wawancara, Minggu 3 November 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa waktu penyelesaian dan rincian tarif pelayanan tidak disampaikan kepada masyarakat. Waktu penyelesaian tergantung rumit atau tidaknya kepentingan pelayanan warga masyarakat dan keberadaan kepala desa selaku pejabat yang menandatangani surat-surat. Adapun menyangkut tarif pelayanan, informan mengatakan tidak ada permintaan tarif dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, kecuali pengurusan balik nama sertifikat.

### **b) Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya dan akuntabilitas adalah suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggung jawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan, dalam hal ini ada dua bentuk akuntabilitas yaitu akuntabilitas eksplisit dan akuntabilitas implisit. Akuntabilitas eksplisit atau secara konseptual dapat disebut answerability adalah pertanggungjawaban seorang

pejabat atau pegawai pemerintahan manakala di harus menjawab atau menanggung konsekuensi dari cara-cara yang mereka gunakan dalam melaksanakan tugas kedinasa.

Sedangkan akuntabilitas implisit berarti bahwa setiap pejabat atau pegawai pemerintahan secara implisit bertanggungjawab atas setiap kebijakan, tindakan atau proses pelayanan publik yang dilaksanakan. Berdasarkan pengertian akuntabilitas tersebut, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat harus bertanggung jawab secara langsung maupun secara tidak langsung kepada masyarakat.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan pemerintahan, maka dapat diambil pengertian bahwa akuntabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada didalam masyarakat atau yang dimiliki oleh stakeholder. Kadangkala akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan pemerintahan hanya diukur dengan bagaimana pelayanan itu dapat berjalan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan Standar Operasional Prosedur pelayanan, dan hanya terfokus kepada akuntabilitas internal di dalam organisasi, tapi tidak berlanjut ke luar dengan kata lain bahwa birokrasi pemerintah hanya terpaku kepada standar dan prosedur yang berlaku yang bersifat kaku dan prosedural yang tidak mendorong lahirnya kreativitas dalam memberikan pelayanan, dimana kebutuhan dan perkembangan akan pelayanan yang diinginkan masyarakat tidak teraplikasikan dengan baik, sehingga terjadi kekurangan dimana di dalam penyelenggaran pelayanan pemerintahan, aparatur hanya menerapkan norma atau nilai standar pelayanan secara sepihak berdasarkan prosedural dan petunjuk pelaksanaan yang bersifat kaku yang membuat komitmen aparat birokrasi lemah untuk mewujudkan akuntabilitas kepada masyarakat yang dilayani. Sehingga diperlukan standar operasional prosedural pelayanan yang responsif dan aspiratif terhadap kebutuhan masyarakat sesuai dengan norma dan standar yang sesuai di dalam masyarakat sehingga tidak terfokus kepada standar baku yang ada.

Hasil penelitian tentang akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, telah dikonfirmasi kepada informan penelitian. Hasil wawancara dengan Sartin Raka'a (Kepala Desa Luhu) tentang pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang semua aspek terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat, beliau mengatakan:

“Iya, karena sesuai dengan tanggung jawab mereka dan sudah terbagi tugas untuk seski seksi bagian yang ada di kantor desa ini. Saya sudah menekankan agar semua yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan pemerintah harus disampaikan semuanya kepada masyarakat agar mereka mengetahui segala sesuatunya tentang berbagai hal menyangkut pelayanan pemerintahan di kantor desa” (wawancara, Senin 31 Oktober 2022).

Demikian pula dengan informasi yang diberikan oleh Replin Itani (aparat desa Luhu) mengatakan:

“Iya sudah di beritahukan dengan jelas melalui kepala dusun baik mengenai tata cara, persyaratan dan juga kami menyampaikan kepada masyarakat, siapa saja yang akan menerima bantuan sosial dari pemerintah termasuk syarat-syaratnya, semuanya kami sampaikan secara terbuka, baik itu kepada masyarakat secara langsung maupun melalui tokoh masyarakat di dusun masing-masing” (wawancara, Kamis, 27 Oktober 2022).

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan warga masyarakat yang pernah menerima pelayanan dari aparatur desa Luhu, yakni Winda Isran (warga masyarakat) mengatakan bahwa:

“Menurut saya tidak semua penggunaan anggaran yang menyangkut pelayanan disampaikan kepada masyarakat oleh pemerintah desa, seperti penggunaan anggaran dana desa, mereka memang memasang baliho tentang penggunaan dana desa, tetapi apakah yang disampaikan itu benar atau tidak, saya sebagai warga desa tidak mengetahuinya. Dan mengenai keluhan masyarakat, pemerintah desa terbuka dalam menerima keluhan, tapi saya

lihat tidak semua keluhan dapat ditindaklanjuti, seperti masih ada warga yang kurang mampu tapi belum masuk dalam daftar penerima bantuan” (wawancara, Kamis 3 November 2022).

Selanjutnya wawancara dengan warga masyarakat yang lain yakni Jimmy Polontalo (warga masyarakat) mengatakan bahwa:

“Belum semua disampaikan kepada masyarakat kalau menyangkut informasi tentang pelayanan karena itu urusan organisasi desa. Pemerintah desa biasanya hanya menyampaikan secara terbuka tentang penggunaan anggaran dana desa melalui baliho menyangkut bidang-bidang pembangunan di desa ini yang dibiayai dari dana desa” (wawancara, Selasa 1 November 2022).

Dari hasil wawancara dengan informan tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa belum sepenuhnya menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang aspek terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat. Pemerintah desa hanya menyampaikan secara terbuka melalui pemasangan baliho tentang penggunaan dana desa yang telah digunakan untuk membangun proyek fisik di desa.

Untuk mengkaji aspek akuntabilitas, peneliti juga menanyakan tentang pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang penggunaan anggaran yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat? apakah pemerintah desa memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menyampaikan pendapatnya mengenai pelayanan yang mereka terima. Hasil wawancara dengan Sartin Raka'a (Kepala Desa Luhu), beliau mengatakan:

“Pemerintah desa mengatakan tidak ada anggaran yang digunakan menyangkut pelayanan kepada masyarakat. Karena, pelayanan yang ada di Desa gratis atau tidak dipungut biaya. Dan pemerintah desa juga membuka diri untuk menerima kritikan dari masyarakat kalau dalam penyelenggaraan pelayanan terdapat hal-hal yang merugikan mereka, dan semua pendapat masyarakat diterima dengan senang hati selagi mereka mau memberikan keluhan

dan saran untuk dapat menjadi tolak ukur seberapa besar kepudeduliaan mereka terhadap desa dan kami di desapun berusaha memberikan yang terbaik dan selalu meningkatkan pelayan kinerja untuk melayani masyarakat” (wawancara, Senin 31 Oktober 2022).

Demikian pula dengan informasi yang diberikan oleh Henrik Manono (aparat desa Luhu) mengatakan:

“Pemerintah desa mengatakan tidak ada anggaran yang digunakan menyangkut pelayanan kepada masyarakat. Karena, pelayanan yang ada di desa ini gratis atau tidak dipungut biaya. Kemudian mengenai keluhan masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan, saya selalu mendengarkan keluhan mereka dan saya akan memberitahukan kepada pimpinan atas keluhan masyarakat” (wawab cara, Rabu, 26 Oktober 2022).

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan warga masyarakat yang pernah menerima pelayanan dari aparatur desa Luhu, yakni Ucun Hippy (warga masyarakat) mengatakan bahwa:

“Kalau informasi terkait penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat, pemerintah desa tidak pernah menyampaikannya, tapi kalau menyangkut penggunaan anggaran untuk kegiatan pembangunan yang didanai oleh dana desa, pemerintah menyampaikannya secara terbuka kepada masyarakat melalui pemasangan baliho tentang pemanfaatan dana desa tersebut” (wawancara, Selasa 1 November 2022).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan warga masyarakat yang pernah menerima pelayanan dari aparatur desa Luhu, yakni Jimmy Polontalo (warga masyarakat) mengatakan bahwa:

“Belum semua disampaikan kepada masyarakat kalau menyangkut informasi tentang pelayanan karena itu urusan organisasi desa. Pemerintah desa biasanya hanya menyampaikan secara terbuka tentang penggunaan anggaran dana desa melalui baliho menyangkut bidang-bidang pembangunan di desa ini yang dibiayai dari dana desa. Kemudian untuk keluhan yang

disampaikan masyarakat, pemerintah desa menampung semua keluhan tersebut, tetapi tidak semua yang diikuti” (wawancara, Selasa 1 November 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pemerintah desa tidak menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang penggunaan anggaran yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat, yang diinformasikan hanya penggunaan anggaran dana desa yang digunakan untuk kegiatan pembangunan di desa. kemudian pemerintah desa telah memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menyampaikan pendapatnya mengenai pelayanan yang mereka terima, tapi tidak semua ditanggapi oleh pemerintah desa.

### c) **Efisiensi dan efektivitas**

Efisiensi dan efektivitas merupakan salah satu prinsip good governance, yaitu segala proses dan lembaga yang diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan dan sesuai dengan sumber daya yang dimiliki sehingga membuat hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat. Maka dari itu, pemerintahan yang baik dan bersih juga harus memenuhi kriteria efektif dan efisien, yakni berdaya guna dan berhasil-guna. Agar pemerintahan efektif dan efisien, maka pejabat pemerintah dan daerah harus menyusun berbagai perencanaan sesuai dengan kebutuhan warga masyarakat. Rencana haruslah terukur dan sesuai harapan masyarakat, karena dengan begitu maka harapan partisipasi masyarakat akan dapat digerakkan dengan mudah, karena program-program itu menjadi bagian dari kebutuhan mereka.

Efisien merupakan suatu usaha yang mengharuskan aparatur menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, selamat serta tepat waktu, dan juga tanpa mengeluarkan banyak biaya. Pekerjaan efisien dilakukan dengan cara mengevaluasi atau membuat perbandingan dengan masukan dan pengeluaran yang diterima. Efisien juga memiliki arti sebagai cara terbaik untuk mencapai suatu tujuan dengan sumber daya yang diolah secara bijak, hemat uang,

waktu dan juga tenaga yang tidak banyak terbuang. Kemudian efektifitas merupakan sebuah usaha untuk mendapatkan tujuan, hasil serta target yang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, tanpa peduli dengan biaya yang harus dikeuarkan. Pekerjaan yang efektif selalu berhubungan dengan perencanaan, jadwal serta pengambilan keputusan yang tepat. Suatu pekerjaan yang dapat dikatakan efektif bila tujuan yang telah ditetapkan berhasil tercapai.

Hasil penelitian dengan melakukan wawancara terkait efisiensi dan efektivitas kepada Sartin Raka'a (Kepala Desa Luhu) tentang upaya yang dilakukan agar aparatur desa memanfaatkan waktu kerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, beliau mengatakan:

“Saya selalu mengontrol dan memberikan arahan bimbingan evaluasi atau masukan kinerja setiap 2 bulan sekali. Untuk pengawasan kerja setiap hari, saya menugaskan sekertaris desa untuk mengontrol aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat, jangan sampai ada masyarakat yang memerlukan pelayanan, tapi aparatur desa tidak ada di kantor” (wawancara, Senin 31 Oktober 2022).

Demikian pula dengan informasi yang diberikan oleh Replin Itani (aparatur desa Luhu) mengatakan:

“Melakukan apa yang masyarakat butuhkan dan selalu cepat dalam melakukannya karena merupakan tugas saya sehari-hari. Di samping itu, saya selalu berusaha untuk tetap berada di kantor ketika jam kerja, kalau masyarakat belum ada yang datang ke kantor, saya biasanya menyelesaikan pekerjaan yang belum beres” (wawancara, Kamis, 27 Oktober 2022).

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan warga masyarakat yang pernah menerima pelayanan dari aparatur desa Luhu, yakni Sri Novia Nasir (warga masyarakat) mengatakan:

“Ya, selama ini kalau saya ke kantor desa karena butuh pelayanan untuk mengambil blanko pembayaran pajak bumi dan bangunan, aparatur desa berada di kantor desa, tidak ada yang keluar kantor, sehingga mereka melayani masyarakat sesuai dengan jam kerja” (wawancara, Minggu 3 November 2022).

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan warga masyarakat yang pernah menerima pelayanan dari aparatur desa Luhu, yakni Winda Isran (warga masyarakat) mengatakan bahwa:

“Menurut saya tidak semua karena saya pernah ke kantor desa untuk pelayanan pengurusan surat keterangan lahir dan perubahan data keluarga, tapi aparatur yang melayani sedang keluar, sehingga saya harus menunggu sampai yang bersangkutan datang ke kantor desa” (wawancara, Kamis 3 November 2022).

Dari informasi beberapa informan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepala desa sudah berupaya agar aparat desa memanfaatkan waktu kerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun masih ada oknum aparatur desa yang masih kurang memanfaatkan waktu kerja dengan baik karena kadang-kadang berada di luar kantor.

Untuk menilai efisiensi dan efektivitas, peneliti juga menanyakan tentang aparatur desa dapat memanfaatkan dengan baik semua peralatan kerja yang menunjang tugas pelayanannya. Hasil wawancara dengan Sartin Raka'a (Kepala Desa Luhu), beliau mengatakan:

“Yang mereka sudah memanfaatkan kerja mereka dengan baik, tetapi tidak semua. Untuk itu di setiap tahunnya itu aparat desa ada anggaraan untuk peningkatkan kapasitas aparat desa. Hal ini kami lakukan agar semua aparatur dapat memanfaatkan peralatan kantor terutama komputer, sehingga kantor desa tidak hanya bergantung pada satu orang saja atau operator kantor desa, karena kalau yang bersangkutan tidak hadir, maka berdampak pada kecepatan dan penyelesaian pelayanan” (wawancara, Senin 31 Oktober 2022).

Demikian pula dengan informasi yang diberikan oleh Henrik Manono (aparat desa Luhu) mengatakan:

“Iya. Karena semua yang masyarakat perlukan, sudah ada disini contohnya seperti komputer dan laptop dan selalu memudahkan urusan yang ada. Memang kami akui tidak semua aparatur desa dapat memanfaatkan komputer dan laptop yang ada di kantor desa, namun mereka memiliki keinginan yang kuat untuk mempelajarinya” (wawancara, Rabu, 26 Oktober 2022).

Selanjutnya wawancara dengan warga masyarakat yakni Syaiful Basoan (warga masyarakat) mengatakan:

“Kalau yang saya lihat ketika mengurus surat pengantar untuk izin keramaian, aparatur desa dalam memberikan pelayanan hanya bergantung pada satu orang operator komputer saja, karena hanya operator yang menggunakan komputer tersebut” (wawancara, Minggu 30 Oktober 2022).

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan warga masyarakat yang pernah menerima pelayanan dari aparatur desa Luhu, yakni Jimmy Polontalo (warga masyarakat) mengatakan bahwa:

“Belum semua karena yang saya lihat hanya satu saja aparatur desa yang bertugas sebagai operator komputer dan kalau yang bersangkutan tidak berada di kantor, maka masyarakat terpaksa harus menunggu” (wawancara, Selasa 1 November 2022).

Berdasarkan informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa aparatur desa tidak semua dapat memanfaatkan dengan baik semua peralatan kerja yang menunjang tugas pelayanannya, seperti komputer, sehingga penyelesaian pelayanan hanya tergantung pada satu orang. Hal ini tentunya kurang baik karena kalau yang bersangkutan berhalangan hadir, maka pelayanan kepada masyarakat akan terhenti.

#### **4.3 Pembahasan hasil penelitian**

Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang memiliki transparansi, akuntabilitas, serta efisien dan efektif dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Oleh karena itulah, dalam pemberian pelayanan publik haruslah mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas. Efektifitas lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Efisiensi, mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan. Sederhana, mengandung arti prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Pada dasarnya kualitas penyelenggaraan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah dapat diukur. Olehnya itu standar dapat ditetapkan, baik dalam waktu yang diperlukan, maupun hasilnya. Dengan adanya standar ukuran, maka manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan. Kelancaran pelayanan hak, tergantung pada kesadaran para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan antara lain : sistem, prosedur, dan metode yang memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidup yang minimal, kemampuan atau keterampilan pegawai dan sarana kerja yang memadai. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila dapat didukung oleh beberapa faktor, antara lain kesadaran pimpinan dan pelaksanaan tugas pegawai yang mantap, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis, pendapatan pegawai cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup yang minimum, kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan, dan

tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan, yang kesemuanya tidak terlepas dari perwujudan good governance atau kepemerintahan yang baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur desa Luhu belum begitu transparan dalam menyelenggarakan pelayanan publik karena prosedur atau tata cara dan persyaratan pelayanan serta rincian tarif pelayanan belum disampaikan kepada masyarakat, penjelasan mengenai hal tersebut nanti setelah masyarakat datang ke kantor desa. di samping itu, waktu penyelesaian dan rincian tarif pelayanan tidak disampaikan kepada masyarakat. Transparansi atau keterbukaan informasi sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan desa, agar masyarakat dapat mengetahui segala sesuatu tentang pelayanan publik. Menurut Sumiyati (2020), transparansi merupakan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pelayanan, serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi yakni adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan pada preferensi publik.

Aspek good governance lainnya yakni menyangkut akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa belum sepenuhnya menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang aspek terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat sebagai bentuk tanggungjawab. Di samping itu, pemerintah desa juga tidak menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang penggunaan anggaran yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat, yang diinformasikan hanya penggunaan anggaran dana desa yang digunakan untuk kegiatan pembangunan di desa. Akuntabilitas berkaitan dengan kewajiban memberikan mempertanggungjawabkan penyelenggaraan pelayanan

pemerintahan dalam bentuk kegiatan pelaporan kepada pimpinan dan masyarakat. Menurut Nahdliatul Amalia dan Tika Widiastuti (2019) akuntabilitas dapat dipahami sebagai suatu kewajiban pemegang amanah (agent) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan dan melaporkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban. Kemudian Polidano (1998) menawarkan kategorisasi baru yang disebutnya sebagai akuntabilitas langsung dan akuntabilitas tidak langsung. Akuntabilitas tidak langsung merujuk pada pertanggung jawaban kepada pihak eksternal seperti masyarakat, konsumen, atau kelompok klien tertentu, sedangkan akuntabilitas langsung berkaitan dengan pertanggung jawaban vertikal melalui rantai komando tertentu.

Selanjutnya aspek good governance terakhir yakni efisiensi dan efektivitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan pemerintahan aparatur desa belum efektif dan efisien karena masih ada aparatur desa yang kurang memanfaatkan waktu kerja dengan baik karena kadang-kadang berada di luar kantor dan belum semua aparatur desa dapat memanfaatkan dengan baik semua peralatan kerja yang menunjang tugas pelayanannya. Efisiensi dan efektivitas merupakan dua aspek kerja yang sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan karena berkaitan dengan kemampuan aparat penyelenggara dalam memberikan pelayanan pemerintahan. Menurut Neneng S Maryam (2016:5) efisiensi dan efektivitas menjamin terselenggaranya pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di Desa Luhu Kecamatan Telaga belum begitu maksimal. Hal ini terlihat dari tiga aspek good governance yang diteliti, yakni transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas, ketiganya belum dilaksanakan secara maksimal oleh aparatur Desa Luhu. Dari aspek transparansi, aparatur desa Luhu belum begitu transparan dalam menyelenggarakan pelayanan publik karena prosedur atau tata cara dan persyaratan pelayanan serta rincian tarif pelayanan belum disampaikan kepada masyarakat. Dari aspek akuntabilitas, pemerintah desa belum sepenuhnya informasi kepada masyarakat tentang penggunaan anggaran yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat. Kemudian dari aspek efisiensi dan efektivitas, penyelenggaraan pelayanan pemerintahan aparatur desa belum efektif dan efisien karena masih ada aparatur desa yang kurang memanfaatkan waktu kerja dengan baik dan belum semua aparatur desa dapat memanfaatkan dengan baik semua peralatan kerja yang menunjang tugas pelayanannya.

#### **5.2 Saran**

- 1) Pemerintah Desa Luhu sebaiknya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan pemerintahan untuk menciptakan budaya keterbukaan dengan menerapkan kebijakan pelibatan atau partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan. Olehnya itu, Kepala Desa Luhu harus mendesain pola partisipasi masyarakat agar lebih efektif.
- 2) Agar penyelenggaraan pemerintahan desa berjalan dengan efektif dan efisien maka pemerintah desa menentukan skala prioritas terhadap pekerjaan sesuai dengan sumber

daya yang dimiliki oleh desa. Selain itu pemerintah desa juga membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait penyelenggaraan pemerintahan desa.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad Natakusumah. 2007. Implementasi Good Governance. Pemerintah Kabupaten Pandeglang, Banten.
- Bambang Istianto. 2019. Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Faisal Sanapiah. 2007. Penelitian Kualitatif, Dasar-Dasar dan Aplikasi. YA3 Malang. Malang.
- Lexy J Moleong. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir. 2018. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nahdliatul Amalia dan Tika Widiastuti. 2019. Pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan terhadap minat muzaki membayar zakat (studi pada laz surabaya). Amalia, et al/Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan Vol. 6 No. 9 September 2019: 1756-1769
- Neneng Siti Maryam. 2016. Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Volume VI No. 1 / Juni 2016.
- Pandji Santosa. 2008. Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance, PT. Reflika Aditama. Bandung.
- Riduwan. 2018. Metode dan Teknik Menyusun Proposal Tesis. Pengantar : Prof. Dr. Buchari Alma. Alfabeta. Bandung.
- Rahardjo Adisasmita. 2018. Manajemen Pemerintah Daerah. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Rahmad Basuki. 2021. Penyelenggaraan pelayanan publik dimasa pandemi. Artikel DJKN. Pontianak.
- Sahya Anggara. 2012. Ilmu Administrasi Negara, Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance. Pustaka Setia. Bandung.
- Sedarmayanti. 2017. Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan Yang Baik). CV Mandar Maju, Bandung.
- Sugiyono. 2007. Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta. Bandung.

Sumiyati. 2020. Penguatan prinsip-prinsip good governance dalam manajemen pemerintahan desa : studi kasus di Desa Socorejo Kecamatan Jenu Kabupaten Tuban Sumiyati.

Surjadi. 2019. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. PT Refika Aditama, Bandung.

Syakrani, dan Syahriani. 2009. Implementasi Otonomi Daerah Dalam Perspektif Good Governance. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Jakarta. Sekretariat Negara.

## **WAWANCARA:**

Kepala Desa Luhu

Nama : Sartin Raka'a

Hari : Senin

Tanggal/bulan : 31 Oktober 2022

### **Transparansi atau keterbukaan**

1. Menurut ibu, apakah prosedur (tata cara) dan persyaratan pelayanan sudah diberitahukan kepada masyarakat? Dalam bentuk apa!

➤ Prosedur pelayanan yang ada di Desa Luhu diberitahukan secara Lisan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Demikian juga persyaratan pelayanan Sudah di beritahukan kepada masyarakat agar mereka saat melakukan pelayanan dalam hal pengurusan apapun sudah jelas dan tidak perlu bingung saat pengurusan tersebut

2. Menurut ibu, apakah waktu penyelesaian dan rincian tarif pelayanan sudah disampaikan kepada masyarakat? Melalui apa!

➤ Penyelesaian pelayanan yang disampaikan kepada masyarakat sudah berupa konsep yang ada yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti pengurusan surat usaha dan surat ijin dan lain. Demikian pula rincian tarif pelayanan yang ada diberitahukan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut. Untuk tarif dalam pengurusan apapun yang ada di Kantor Desa Luhu tidak dikenakan biaya terkecuali untuk pengurusan pengalihan hak.

### **Akuntabilitas**

3. Menurut ibu, apakah pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang semua aspek terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat?

➤ Iya, karena sesuai dengan tanggung jawab mereka dan sudah terbagi tugas untuk seksi-seksi bagian yang ada di kantor desa ini. Saya sudah menekankan agar semua yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan pemerintah harus disampaikan semuanya kepada masyarakat agar mereka mengetahui segala sesuatunya tentang berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan pemerintahan di kantor desa.

4. Menurut ibu, apakah pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang penggunaan anggaran yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat? apakah pemerintah desa memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menyampaikan pendapatnya mengenai pelayanan yang mereka terima?
- Pemerintah desa mengatakan tidak ada anggaran yang digunakan menyangkut pelayanan kepada masyarakat. Karena, pelayanan yang ada di Desa gratis atau tidak dipungut biaya. Dan pemerintah desa juga membuka diri untuk menerima kritikan dari masyarakat kalau dalam penyelenggaraan pelayanan terdapat hal-hal yang merugikan mereka, dan semua pendapat masyarakat diterima dengan senang hati selagi mereka mau memberikan keluhan dan saran untuk dapat menjadi tolak ukur seberapa besar kepudeluaan mereka terhadap desa dan kami di desapun berusaha memberikan yang terbaik dan selalu meningkatkan pelayan kinerja untuk melayani masyarakat.

### **Efisiensi dan efektivitas**

5. Apa yang ibu lakukan agar aparatur desa memanfaatkan waktu kerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- Selalu mengontrol dan memberikan arahan bimbingan evaluasi atau masukan kinerja setiap 2 bulan sekali. Untuk pengawasan kerja setiap hari, saya menugaskan sekertaris desa untuk mengontrol aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat, jangan sampai ada masyarakat yang memerlukan pelayanan, tapi aparatur desa tidak ada di kantor.
6. Menurut ibu, apakah aparatur desa dapat memanfaatkan dengan baik semua peralatan kerja yang menunjang tugas pelayanannya?
- Aparat desa sudah memanfaatkan kerja mereka dengan baik, tetapi tidak semua. Untuk itu di setiap tahunnya itu aparatur desa ada anggaran untuk peningkatkan kapasitas aparatur desa. Hal ini kami lakukan agar semua aparatur dapat memanfaatkan peralatan kantor terutama komputer, sehingga kantor desa tidak hanya bergantung pada satu orang saja atau operator kantor desa, karena kalau yang bersangkutan tidak hadir, maka berdampak pada kecepatan dan penyelesaian pelayanan.

7. Menurut ibu, apa yang masih kurang pada aparatur desa terkait pemberian pelayanan kepada masyarakat? Bagaiman solusinya?

- Selaku pimpinan saya selalu memberikan arahan untuk selalu bekerja dengan penuh kesetian untuk melayani masyarakat agar sampai urusan masyarakat itu betul betul sudah selesai.

## **WAWANCARA:**

Aparat Desa Luhu

Nama : Henrik Manono

Hari : Rabu

Tanggal/bulan : 26 Oktober 2022

### **Transparansi atau keterbukaan**

1. Menurut saudara, apakah prosedur (tata cara) dan persyaratan pelayanan sudah diberitahukan kepada masyarakat? Dalam bentuk apa!
  - Prosedur tata cara pelayanan diberitahukan dalam bentuk media social. Demikian juga tentang persyaratan pelayanan sudah disampaikan, seperti informasi melalui speaker masjid dan media media yang di gunakan. Untuk saat ini juga ada group Bersama masyakat untuk selalu memberikan informasi yang cepat
2. Menurut saudara, apakah waktu penyelesaian dan rincian tarif pelayanan sudah disampaikan kepada masyarakat? Melalui apa!
  - Melalui informasi yang sudah ada. Diberitahukan melalui media iklan atau informasi di setiap kepala-kepala dusun.

### **Akuntabilitas**

3. Menurut saudara, apakah pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang semua aspek terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat?
  - Sudah di beritahukan dengan jelas melalui kepala dusun.
4. Menurut saudara, apakah pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang penggunaan anggaran yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat? apakah pemerintah desa memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menyampaikan pendapatnya mengenai pelayanan yang mereka terima?
  - Pemerintah desa mengatakan tidak ada anggaran yang digunakan menyangkut pelayanan kepada masyarakat. Karena, pelayanan yang ada di desa ini gratis atau tidak dipungut biaya. Kemudian mengenai keluhan masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan, saya selalu mendengarkan keluhan mereka dan saya akan memberitahukan kepada pimpinan atas keluhan masyarakat.

### **Efisiensi dan efektivitas**

5. Apa yang saudara lakukan agar dapat memanfaatkan waktu kerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
  - Melakukan apa yang masyarakat butuhkan dan selalu cepat dalam melakukannya.
6. Apakah saudara dapat memanfaatkan dengan baik semua peralatan kerja yang menunjang tugas pelayanannya? Mengapa?”
  - Semua yang masyarakat perlukan sudah ada, contohnya seperti komputer dan laptop dan selalu memudahkan urusan yang ada. Memang kami akui tidak semua aparatur desa dapat memanfaatkan komputer dan laptop yang ada di kantor desa, namun mereka memiliki keinginan yang kuat untuk mempelajarinya.
7. Menurut saudara, apa yang masih kurang pada aparatur desa terkait pemberian pelayanan kepada masyarakat? Bagaimana solusinya?
  - Kalau untuk itu menurut saya sudah cukup karena sudah sangat membantu dalam melakukan pelayanan.

## **WAWANCARA:**

Aparat Desa Luhu

Nama : Replin Itani

Hari : Kamis

Tanggal/bulan : 27 Oktober 2022

### **Transparansi atau keterbukaan**

1. Menurut saudara, Apakah prosedur (tata cara) dan persyaratan pelayanan sudah diberitahukan kepada masyarakat? Dalam bentuk apa!
  - Prosedur tata cara pelayanan diberitahukan dalam bentuk media social. Seperti informasi melalui speaker masjid dan media media yang di gunakan.
2. Menurut saudara, apakah waktu penyelesaian dan rincian tarif pelayanan sudah disampaikan kepada masyarakat? Melalui apa!
  - Melalui informasi yang sudah ada. Diberitahukan melalui media iklan atau informasi di setiap kepala-kepala dusun. Untuk saat ini juga ada group bersama masyarakat untuk selalu memberikan informasi yang cepat kepada masyarakat.

### **Akuntabilitas**

3. Menurut saudara, apakah pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang semua aspek terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat?
  - Sudah di beritahukan dengan jelas melalui kepala dusun baik mengenai tata cara, persyaratan dan juga kami menyampaikan kepada masyarakat, siapa saja yang akan menerima bantuan sosial dari pemerintah termasuk syarat-syaratnya, semuanya kami sampaikan secara terbuka, baik itu kepada masyarakat secara langsung maupun melalui tokoh masyarakat di dusun masing-masing.
4. Menurut saudara, apakah pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang penggunaan anggaran yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat? apakah pemerintah desa memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menyampaikan pendapatnya mengenai pelayanan yang mereka terima?
  - Pemerintah desa mengatakan tidak ada anggaran yang digunakan menyangkut pelayanan kepada masyarakat. Karena, pelayanan yang ada di Desa gratis atau

tidak dipungut biaya, dan juga selalu mendengarkan keluhan masyarakat kemudian akan memberitahukan kepada pimpinan dengan adanya keluhan mereka tersebut.

### **Efisiensi dan efektivitas**

5. Apa yang saudara lakukan agar dapat memanfaatkan waktu kerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
  - Melakukan apa yang masyarakat butuhkan dan selalu cepat dalam melakukannya karena merupakan tugas sehari-hari. Di samping itu, selalu berusaha untuk tetap berada di kantor ketika jam kerja, jika masyarakat belum ada yang datang ke kantor, saya biasanya menyelesaikan pekerjaan yang belum selesai.
6. Apakah saudara dapat memanfaatkan dengan baik semua peralatan kerja yang menunjang tugas pelayanannya? Mengapa?”
  - Iyaa. Karena semua yang masyarakat perlukan sudah ada disini contohnya seperti laptop dan selalu memudahkan urusan yang ada.
7. Menurut saudara, apa yang masih kurang pada aparatur desa terkait pemberian pelayanan kepada masyarakat? Bagaimana solusinya?
  - Pelayanan aparat desa sudah cukup karena sudah sangat membantu dalam melakukan pelayanan.

## **WAWANCARA:**

Masyarakat Desa Luhu

Nama : Winda Isran

Hari : Kamis

Tanggal/bulan : 3 November 2022

### **Transparansi atau keterbukaan**

1. Menurut saudara, apakah prosedur (tata cara) dan persyaratan pelayanan sudah diberitahukan kepada masyarakat? Dalam bentuk apa!
  - Sudah, melalui pengumuman di papan informasi desa.
2. Menurut saudara, apakah waktu penyelesaian dan tarif pelayanan sudah disampaikan kepada masyarakat? Melalui apa!
  - Belum disampaikan.

### **Akuntabilitas**

3. Menurut saudara, apakah pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang semua aspek terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat?
  - Hanya sebagian saja, seperti akan ada pendataan warga miskin untuk menerima bantuan sosial dari pemerintah.
4. Menurut saudara, apakah pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang penggunaan anggaran yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat? apakah pemerintah desa memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menyampaikan pendapatnya mengenai pelayanan yang mereka terima?
  - Menurut saya tidak semua penggunaan anggaran yang menyangkut pelayanan disampaikan kepada masyarakat oleh pemerintah desa, seperti penggunaan anggaran dana desa, mereka memang memasang baliho tentang penggunaan dana desa, tetapi apakah yang disampaikan itu benar atau tidak, saya sebagai warga desa tidak mengetahuinya. Dan mengenai keluhan masyarakat, pemerintah desa terbuka dalam menerima keluhan, tapi saya lihat tidak semua keluhan dapat ditindaklanjuti, seperti masih ada warga yang kurang mampu tapi belum masuk dalam daftar penerima bantuan.

### **Efisiensi dan efektivitas**

5. Menurut saudara, apakah aparatur desa dapat memanfaatkan waktu kerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
  - Menurut saya tidak semua karena saya pernah ke kantor desa untuk pelayanan pengurusan surat keterangan lahir dan perubahan data keluarga, tapi aparatur yang melayani sedang keluar, sehingga saya harus menunggu sampai yang bersangkutan datang ke kantor desa.
6. Menurut saudara, apakah aparatur desa dapat memanfaatkan dengan baik semua peralatan kerja yang menunjang tugas pelayanannya? Mengapa
  - Tidak semua bisa.
7. Menurut saudara, apa yang masih kurang pada aparatur desa terkait pemberian pelayanan kepada masyarakat? Bagaimana solusinya?
  - Komputer dan mereka perlu untuk dilatih.

## **WAWANCARA:**

Masyarakat Desa Luhu

Nama : Sri Novia Nasir

Hari : Kamis

Tanggal/bulan : 3 November 2022

### **Transparansi atau keterbukaan**

1. Menurut saudara, apakah prosedur (tata cara) dan persyaratan pelayanan sudah diberitahukan kepada masyarakat? Dalam bentuk apa!
  - Tidak, nanti ketika saya mengurus pelayanan di kantor desa.
2. Menurut saudara, apakah waktu penyelesaian dan tarif pelayanan sudah sudah disampaikan kepada masyarakat? Melalui apa!
  - Tidak ada waktu sampai berapa lama aparatur desa menyelesaikan pelayanannya karena tergantung juga pada sulit atau tidaknya pelayanan tersebut. Kalau hanya pelayanan surat-surat, aparatur cukup cepat menyelesaiannya kalau operatornya ada di kantor, dan kepala desa juga berada di kantor, sehingga cepat ditandatangani. Kalau tarif pelayanan tidak ada.

### **Akuntabilitas**

3. Menurut saudara, apakah pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang semua aspek terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat?
  - Jarang sekali.
4. Menurut saudara, apakah pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang penggunaan anggaran yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat? apakah pemerintah desa memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menyampaikan pendapatnya mengenai pelayanan yang mereka terima?
  - Belum pernah. Ya, pemerintah desa memberi kesempatan kepada warga masyarakat untuk menyampaikan pendapatnya.

### **Efisiensi dan efektivitas**

5. Menurut saudara, apakah aparatur desa dapat memanfaatkan waktu kerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Ya, selama ini kalau saya ke kantor desa karena butuh pelayanan untuk mengambil blanko pembayaran pajak bumi dan bangunan, aparatur desa berada di kantor desa, tidak ada yang keluar kantor, sehingga mereka melayani masyarakat sesuai dengan jam kerja.

6. Menurut saudara, apakah aparatur desa dapat memanfaatkan dengan baik semua peralatan kerja yang menunjang tugas pelayanannya? Mengapa
  - Tidak semua.
7. Menurut saudara, apa yang masih kurang pada aparatur desa terkait pemberian pelayanan kepada masyarakat? Bagaimana solusinya?
  - Mereka kurang diudkung peralatan kerja, jadi harus ditambah peralatan kerjanya serta aparatur desa diberi bimbingan teknis tentang komputer.

## **WAWANCARA:**

Masyarakat Desa Luhu

Nama : Jimmy Polontalo

Hari : Selasa

Tanggal/bulan : 1 November 2022

### **Transparansi atau keterbukaan**

1. Menurut saudara, apakah prosedur (tata cara) dan persyaratan pelayanan sudah diberitahukan kepada masyarakat? Dalam bentuk apa!
  - Ya sudah disampaikan demikian juga persyaratan pelayanan yang saya terima pada saat berada di kantor desa.
2. Menurut saudara, apakah waktu penyelesaian dan rincian tarif pelayanan sudah sudah disampaikan kepada masyarakat? Melalui apa!
  - Kalau waktu penyelesaian belum ada waktu yang ditentukan, aparatur desa hanya memberikan pelayanan administrasi, waktu itu saya mengurus surat pengantar untuk mengurus surat isin keramaian, kemudian menyerahkan surat tersebut ke ruangan kepala desa. kalau kepala desa berada di kantornya, ya pelayanan cepat selesai, tetapi kalau kepala desa tidak berada di kantor, maka pelayanan juga lama selesai. Dan kalau mengenai tarif, saya belum pernah dimintai tentang hal tersebut.

### **Akuntabilitas**

3. Menurut saudara, apakah pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang semua aspek terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat?
  - Belum semua.
4. Menurut saudara, apakah pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang penggunaan anggaran yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat? apakah pemerintah desa memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menyampaikan pendapatnya mengenai pelayanan yang mereka terima?
  - Belum semua disampaikan kepada masyarakat kalau menyangkut informasi tentang pelayanan karena itu urusan organisasi desa. Pemerintah desa biasanya hanya menyampaikan secara terbuka tentang penggunaan anggaran dana desa melalui baliho menyangkut bidang-bidang pembangunan di desa ini yang dibiayai

dari dana desa. Kemudian untuk keluhan yang disampaikan masyarakat, pemerintah desa menampung semua keluhan tersebut, tetapi tidak semua yang diikuti.

### **Efisiensi dan efektivitas**

5. Menurut saudara, apakah aparatur desa dapat memanfaatkan waktu kerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
  - Ada yang memanfaatkan waktu kerja dengan baik, tapi ada juga yang tidak.
6. Menurut saudara, apakah aparatur desa dapat memanfaatkan dengan baik semua peralatan kerja yang menunjang tugas pelayanannya? Mengapa?
  - Belum semua karena yang saya lihat hanya satu saja aparatur desa yang bertugas sebagai operator komputer dan kalau yang bersangkutan tidak berada di kantor, maka masyarakat terpaksa harus menunggu.
7. Menurut saudara, apa yang masih kurang pada aparatur desa terkait pemberian pelayanan kepada masyarakat? Bagaiman solusinya?
  - Peralatan kerja, seperti komputer dan printer perlu ditambah.

## **WAWANCARA:**

Masyarakat Desa Luhu

Nama : Syaiful Basoan

Hari : Minggu

Tanggal/bulan : 30 Oktober 2022

### **Transparansi atau keterbukaan**

1. Menurut saudara, apakah prosedur (tata cara) dan persyaratan pelayanan sudah diberitahukan kepada masyarakat? Dalam bentuk apa!
  - Ya ada informasi yang diberikan oleh aparatur desa tapi nanti pada saat memberikan pelayanan kepada saya, sehingga saya tidak tau tentang bagaimana prosedur pelayanan di desa Luhu, seharusnya informasi tentang prosedur pelayanan dibuatkan semacam pamphlet mengenai alur pelayanan sehingga warga yang datang dapat melihat dan mengetahui prosedur pelayanan. Dan kalau menyangkut persyaratan pelayanan saya belum mengetahui semua persyaratan pelayanan tersebut.
2. Menurut saudara, apakah waktu penyelesaian dan rincian tarif pelayanan sudah sudah disampaikan kepada masyarakat? Melalui apa!
  - Belum disampaikan.

### **Akuntabilitas**

3. Menurut saudara, apakah pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang semua aspek terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat?
  - Sudah tetapi nanti setelah saya datang di kantor desa.
4. Menurut saudara, apakah pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang penggunaan anggaran yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat? apakah pemerintah desa memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menyampaikan pendapatnya mengenai pelayanan yang mereka terima?
  - Belum tapi pemerintah desa telah memberikan peluang kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau saran.

### **Efisiensi dan efektivitas**

5. Menurut saudara, apakah aparatur desa dapat memanfaatkan waktu kerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
  - Menurut saya tidak semua.
6. Menurut saudara, apakah aparatur desa dapat memanfaatkan dengan baik semua peralatan kerja yang menunjang tugas pelayanannya? Mengapa?"
  - Kalau yang saya lihat ketika mengurus surat pengantar untuk izin keramaian, aparatur desa dalam memberikan pelayanan hanya bergantung pada satu orang operator komputer saja, karena hanya operator yang menggunakan komputer tersebut.
7. Menurut saudara, apa yang masih kurang pada aparatur desa terkait pemberian pelayanan kepada masyarakat? Bagaimana solusinya?
  - Peralatan kerja untuk mendukung pelayanan, dan mengadakan pelatihan kepada aparatur desa.

## **WAWANCARA:**

Masyarakat Desa Luhu

Nama : Ucun Hippy

Hari : Selasa

Tanggal/bulan : 1 November 2022

### **Transparansi atau keterbukaan**

1. Menurut saudara, apakah prosedur (tata cara) dan persyaratan pelayanan sudah diberitahukan kepada masyarakat? Dalam bentuk apa?
  - Aparatur desa memberitahukan tentang prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan pada saat saya datang untuk mengurus pelayanan surat isin. Saya harus balik lagi ke rumah karena tidak membawa blanko pembayaran pajak bumi dan bangunan, karena salah satu syarat warga untuk mendapatkan pelayanan di desa yakni sudah membayar pajak bumi dan bangunan (PBB).
2. Menurut saudara, apakah waktu penyelesaian dan rincian tarif pelayanan sudah sudah disampaikan kepada masyarakat? Melalui apa?
  - Belum pernah ada penyampaian seperti itu.

### **Akuntabilitas**

3. Menurut saudara, apakah pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang semua aspek terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat?
  - Belum semua menurut saya.
4. Menurut saudara, apakah pemerintah desa telah menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang penggunaan anggaran yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat? apakah pemerintah desa memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menyampaikan pendapatnya mengenai pelayanan yang mereka terima?
  - Kalau informasi terkait penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat, pemerintah desa tidak pernah menyampikannya, tapi kalau menyangkut penggunaan anggaran untuk kegiatan pembangunan yang didanai oleh dana desa, pemerintah menyampikannya secara terbuka kepada masyarakat melalui pemasangan baliho tentang pemanfaatan dana desa tersebut.

### **Efisiensi dan efektivitas**

5. Menurut saudara, apakah aparatur desa dapat memanfaatkan waktu kerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
  - Belum semua.
6. Menurut saudara, apakah aparatur desa dapat memanfaatkan dengan baik semua peralatan kerja yang menunjang tugas pelayanannya? Mengapa?"
  - Belum karena keterampilan sebagian aparatur desa masih kurang
7. Menurut saudara, apa yang masih kurang pada aparatur desa terkait pemberian pelayanan kepada masyarakat? Bagaimana solusinya?
  - Semangat kerja dan peralatan kerja masih harus ditambah.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001  
Jln. Ahmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

Nomor 032/FISIP-UNISAN/S-BP/II/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purwanto, S.I.P., M.Si  
NIDN : 0926096601  
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : MAULID ABDUL RAHMAN  
NIM : S2118030  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Penerapan Good Governance dalam Penyelengaraan Pelayanan Pemerintahan di Desa Luhu Kecamatan Telaga

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 21% berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI VII XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui  
Dekan,

Dr. Mohammad Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si  
NIDN 0913027101

Gorontalo, 23 Februari 2023

Tim Verifikasi

Purwanto, S.I.P., M.Si  
NIDN 0926096601

Terlampir:  
Hasil Pengecekan Turnitin  
DF



PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO  
KANTOR DESA LUHU KECAMATAN TELAGA

Jln. Achmad A. Wahab No. 61

REKOMENDASI

NO : 141/LH/X/017/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : HARIATY WUNGGULI, SE  
JABATAN : Sekretaris Desa Luhu  
ALAMAT : Dusun II Desa Luhu Kec. Telaga Kab. Gorontalo

Dengan ini memberikan Rekomendasi kepada

Nama : MAULID ABDUL RAHMAN  
NIM : S2118030  
Fakultas : Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : Kantor Desa Luhu Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo  
Judul Penelitian : Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan pemerintahan di Desa Luhu Kecamatan Telaga

Bahwa yang bersangkutan diberikan rekomendasi untuk melakukan pengambilan data dalam rangka penyusunan Proposal/Skripsi di Kantor Desa Luhu Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo.

Demikian Rekomendasi ini di berikan kepada yang bersangkutan untuk di gunakan dalam hal seperlunya

LUHU, 17 Oktober 2022

An. KEPALA DESA



## DOKUMENTASI





