

## PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* OLEH PEMERINTAHAN DESA BULUAGUNG SILIRAGUNG BANYUWANGI DALAM PELAYANAN PUBLIK

<sup>1</sup>Harjianto

<sup>2</sup>Afrian Risma Sari

<sup>1,2</sup>Universitas PGRI Banyuwangi

<sup>1</sup> [hr.bwin@gmail.com](mailto:hr.bwin@gmail.com) <sup>2</sup> [rismaasari4@gmail.com](mailto:rismaasari4@gmail.com)

### ABSTRACT

*Good governance is a good government service that always prioritizes the interests of the people. The implementation of good governance is carried out as an effort to achieve the goals of a good organization. The aim of this research is to determine the implementation of good governance principles by the village government. The type of research used is qualitative with a qualitative descriptive approach. The results of the research show that the implementation of the principles of good governance by the village government in public services has gone well and needs to be maximized in its implementation, including (1) professionalism, this principle has been implemented well, this principle includes employees being present on time, distributing tasks according to the job desk. and serves 24 hours; (2) transparency, this principle has been implemented well, namely open service information, ease of service processes, and costs incurred; (3) excellent service, which has been implemented, namely according to the service hours schedule and employees' quick response to service requests; (4) participation, this principle has not been fully implemented properly, the village government is not fully ready to accept aspirations from the community because there is no aspiration box/media available, as for WhatsApp contact, not many people know about it and the community itself is also less critical about providing aspirations; (5) efficiency and effectiveness, this principle has been implemented well, with the completion of requests and the conformity of the results received being a sign that this principle has been achieved.*

**Keywords:** *Good governance; Public service; Village government*

### ABSTRAK

*Good governance* ialah suatu pelayanan pemerintahan yang baik, serta selalu mengedepankan kepentingan rakyat. Penerapan *good governance* dilakukan sebagai usaha untuk mencapai tujuan sebuah organisasi yang baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* oleh pemerintahan desa. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan penerapan prinsip-prinsip *good governance* oleh pemerintah desa dalam pelayanan publik sudah berjalan dengan baik serta perlu memaksimalkan dalam pelaksanaannya diantaranya yaitu (1) profesionalitas, prinsip ini sudah diterapkan dengan baik, prinsip ini mencakup pegawai hadir tepat waktu, pembagian tugas sesuai *jobdesk* dan melayani 24 jam; (2) transparansi, prinsip ini sudah diterapkan dengan baik, yakni informasi pelayanan secara terbuka, kemudahan dalam proses pelayanan, hingga biaya yang dikeluarkan; (3) pelayanan prima, sudah diterapkan yakni sesuai jadwal jam pelayanan serta respon cepat pegawai atas permintaan pelayanan; (4) partisipasi, prinsip ini belum sepenuhnya diterapkan dengan baik, pemerintah desa belum sepenuhnya siap menerima aspirasi dari masyarakat karena tidak tersedianya kotak/media aspirasi, adapun kontak *whatsapp* tidak banyak masyarakat yang mengetahuinya dan dari masyarakat sendiri juga kurang kritis untuk memberikan aspirasi; (5) efisiensi dan efektivitas, prinsip ini sudah diterapkan dengan baik, dengan selesainya permintaan dan kesesuaian hasil yang diterima menjadi tanda bahwa prinsip tersebut telah tercapai.

**Kata Kunci:** *Good governance; Pelayanan publik; Pemerintahan desa.*

## PENDAHULUAN

Saat ini penyalahgunaan dalam praktik pelayanan masih sering terjadi, hal tersebut menjadi bukti bahwa kurangnya kualitas pelayanan seperti tidak tercapainya kualitas mental, spiritual, dan kemampuan sumberdaya manusia beberapa aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik. Prosedur yang tertulis pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik seringkali dikesampingkan atau bahkan tidak dituliskan secara terbuka, apalagi pada wilayah yang dianggap masih terpencil dengan sarana prasarana belum memadai. Dampak yang akan terjadi sudah pasti dirasakan oleh masyarakat baik pada bagian internal dan eksternal, pada bagian lain seperti menanggapi berbagai keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan publik. Terbukti pada rendahnya kualitas pelayanan publik yang tentunya akan berdampak pada pelaksanaan *good governance* seperti rendahnya produktivitas (Putra, 2017).

Keterbukaan informasi publik menjadi salah satu bentuk keikutsertaan pemerintah dalam melaksanakan tatanan kebijakan publik. Memang keterbukaan atau transparansi lembaga pemerintahan sangat diperlukan, seperti memperlihatkan syarat dan ketentuan serta menindaklanjuti apabila ada masalah yang terjadi. Tentunya dengan tujuan terhindar dari masalah-masalah sehingga pelayanan berjalan dengan baik. Salah satu tindakannya adalah mempercepat proses pelayanan utamanya yang bersangkutan langsung dengan masyarakat, seperti kantor dinas, kecamatan hingga desa/kelurahan setempat.

Berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi bahwa untuk melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta untuk meningkatkan pelayanan publik dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi kolusi dan nepotisme, perlu menetapkan peraturan bupati tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten

Banyuwangi. Telah tertera ketentuan-ketentuan mengenai tata cara pelayanan publik (*good governance*) dengan baik. Ketentuan yang telah dibuat mengacu pada prinsip-prinsip *good governance* diantaranya, prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Maka dibentuk inovasi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Banyuwangi seperti peningkatan sistem dan mekanisme pelayanan publik serta sarana dan prasarana sebagai penunjang proses pelayanan. Oleh sebab itu, penulis memilih Kabupaten Banyuwangi untuk dijadikan sebagai tempat penelitian. Banyuwangi telah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik utamanya di lembaga pemerintahan seperti mempermudah pelayanan perizinan melalui website SIPO (Sistem Informasi Perizinan *Online*, inovasi layanan kependudukan dengan membentuk aplikasi *Smart Kampung*.

Desa Buluagung adalah desa yang terletak jauh dari pusat pemerintahan tepatnya berjarak 68,4 km dari pusat Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi dan memiliki potensi yang strategis dalam bidang pertanian. Namun, dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan khususnya pelayanan publik masih ada hal yang dapat mempengaruhi proses jalannya pelayanan kepada masyarakat. Kelemahan tersebut terletak pada kurangnya usaha pemerintah desa dalam memunculkan inovasi-inovasi baru terkait pelayanan. Sehingga kegiatan pelayanan yang dilakukan cenderung berjalan ditempat serta apa adanya. Hal tersebut terbukti dengan tidak tersedianya *website* desa ataupun papan informasi di kantor desa. Serta terdapat hal yang menjadi penghambat dan masih memerlukan perhatian lagi yakni mengenai hubungan pemerintah desa dengan masyarakat. Tentunya kurang terpenuhinya hal-hal tersebut akan berdampak pada proses permintaan pelayanan masyarakat kepada pemerintah desa.

## TINJAUAN PUSTAKA

Keberadaan *good governance* merupakan konsep yang sudah ada sejak lama. Begitupun dengan kemajuan kualitas politik, maka dibentuklah *good governance* dengan tatanan yang lebih baik. Secara sederhana *governance* berarti tata pemerintahan, sedangkan *good* ialah baik. Artinya pengertian *good governance* merupakan tata pemerintahan yang baik. Istilah *good governance* tentu sudah tidak asing lagi bagi lembaga pemerintahan maupun para akademisi (Iza, dkk, 2022).

Sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil Pasal 2 huruf d yang berbunyi “Yang dimaksud dengan pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat (Wijaya, dkk, 2018).

Istilah *governance* sebenarnya telah lama dikenal di dalam ilmu administrasi dan ilmu politik yakni sejak Woodrow Wilson menyebarkan ilmu tersebut sekitar 125 tahun yang lalu. *Good governance* merupakan serangkaian tata pengelolaan pemerintahan dalam proses, kebijakan, aturan, budaya, dan organisasi dalam mengelola sesuatu untuk mencapai tujuan (Josep, 2018).

*Good governance* yakni proses pengelolaan penyelenggaraan pemerintahan dengan tujuan yang lebih baik dari sebelumnya. Hal tersebut membuktikan bahwa adanya *good governance* sebagai perwujudan yang harus ada dan tidak bisa ditawar lagi. Maka dari itu bisa dikatakan bahwa *good governance* sangatlah penting keberadaannya apalagi yang melibatkan kepentingan rakyat banyak (Wijaya, dkk, 2018).

Pengertian *good governance* menurut Ari Dwipayana (dalam Heriyanto, 2015, hlm. 4) diartikan sebuah pemerintahan yang baik. Diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik atau tatanan sistem pemerintahan yang baik karena dilakukan sebagai bentuk proses penyelenggaraan kekuasaan negara dengan melakukan publik *good and services*

kepada masyarakat yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Menurut Moento *good governance* adalah suatu prinsip yang memang sudah seharusnya ada dan sangat diperlukan gunanya sebagai proses penyelenggaraan pelayanan publik sehingga membuat kinerja aparatur Negara meningkat. Oleh karena hal tersebut tentunya pemerintah sudah menyusun prinsip-prinsip *good governance* sebagai bentuk mengoptimalisasikan menuju birokrasi pelayanan yang lebih baik (Moento, 2019).

Penerapan *good governance* tentunya sudah menjadi bagian dari pemerintah dan sudah semestinya dilakukan demi mewujudkan aspirasi masyarakat sehingga akan tercapai tujuan berbangsa dan bernegara. Menerapkannya pun seharusnya disesuaikan porsi atau secara sistematis sesuai kemampuan masyarakat serta pemerintah. Salah satu perwujudan *good governance* di Indonesia yakni pada pelayanan publik. Menerapkan pelayan publik akan menjadi standar keberhasilan dalam menjalankan kewajiban serta pencapaian dalam kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelaksanaan *good governance* yang efektif diperlukannya kerja sama yang baik, integritas, etos kerja, profesional, serta moral yang tinggi.

Berdasarkan beberapa penjelasan mengenai *good governance* diatas, penulis menggunakan prinsip-prinsip *good governance* dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 khususnya prinsip-prinsip, profesionalitas, transparansi, pelayanan prima, partisipasi, efisiensi dan efektivitas. Prinsip tersebut oleh penulis telah dianggap paling relevan untuk menjadi acuan dalam mengumpulkan data dan menganalisis permasalahan dalam penelitian ini. Hal ini ditujukan agar penulis dapat mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* oleh pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Buluagung Kecamatan Siliragung Kabupaten Banyuwangi.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis ialah penelitian kualitatif (Kusumastuti, A dan Khoiron, A.M, 2019)

yakni mengedepankan kemampuan pengamatan secara langsung terhadap objek baik secara individu maupun berkelompok serta melalui proses-proses penting seperti pengumpulan data, mengajukan pertanyaan dan menganalisis data.

Tujuannya untuk menggali suatu peristiwa serta bisa menjadi bahan acuan terhadap institusi ketika akan membuat kebijakan. Oleh sebab itu, penulis memilih lokasi untuk penelitian yakni di Desa Buluagung Kecamatan Siliragung Kabupaten Banyuwangi.

Subjek penelitian menggunakan teknik *Insidental sampling*, yakni teknik dalam menentukan sampel berdasarkan suatu kebetulan dilakukan kepada suatu subjek tertentu baik manusia atau benda yang tidak sengaja ditemui. Jadi pengambilan dengan teknik tersebut menggunakan cara yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti (Hardani, dkk, 2020).

Penulis mencari informasi secara langsung kepada pegawai kantor Desa Buluagung dan masyarakat Desa Buluagung yang secara tidak sengaja bertemu. Sehingga mendapatkan data untuk mencapai hasil yang maksimal. Tentunya informasi terkait penerapan prinsip-prinsip *good governance* oleh pemerintah desa dalam pelayanan publik.

Analisis data yakni dengan menggabungkan data yang telah diperoleh pada teori rujukan yang sudah ada sebelumnya untuk dianalisis dan selanjutnya dihipotesis yang diajukan untuk diuji keabsahannya Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif, yakni dalam bentuk deskripsi kata-kata serta bahasa dengan menggunakan teori serta logika yang ada di lapangan. Analisis dilakukan secara sistematis akan menghasilkan informasi yang tersusun dengan baik.

## PEMBAHASAN

Istilah *good governance* tentu sudah tidak asing lagi bagi lembaga pemerintahan maupun para akademisi. *Good governance* ialah suatu aktivitas yakni berupa pelayanan pemerintahan yang baik serta selalu mengedepankan kepentingan rakyat untuk kemajuan negara dengan menerapkan prinsip-

prinsip yang telah diatur atau dibuat oleh pemerintah.

Penerapan *good governance* tentunya sudah menjadi bagian dari pemerintah dan sudah semestinya dilakukan demi mewujudkan aspirasi masyarakat sehingga akan tercapai tujuan berbangsa dan bernegara. Disebutkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) terdiri atas prinsip profesionalitas, transparansi, pelayanan prima, partisipasi, efisiensi dan efektivitas.

Prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik oleh pemerintah desa telah dilaksanakan di Desa Buluagung. Prinsip-prinsip *good governance* dinilai sudah cukup untuk mampu membantu dalam mengelola keberlangsungan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip *good governance* menjadi salah satu usaha untuk melakukan inovasi baru yang nantinya akan berdampak pada kualitas pelayanan publik.

Pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* diberlakukan telah bisa menjadikan pelaksanaan pelayan publik menjadi lebih terarah. Pemerintah desa dalam pemberian pelayanan publik ke masyarakat menjalankan prinsip-prinsip tersebut sebagai bentuk abdi kepada masyarakat. Penerapan yang dilakukan oleh pemerintah desa tentunya untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance*. penerapan prinsip-prinsip *good governance* oleh pemerintah desa dalam pelayanan publik di desa Buluagung kecamatan Siliragung Kabupaten Banyuwangi diantaranya:

### Prinsip profesionalitas

Profesionalitas merupakan sikap mengedepankan proses penyelenggaraan pemerintahan sehingga mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan biaya murah. Bersedia melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan bertanggung jawab atas beban tugas yang diberikan. Masyarakat akan merasa nyaman ketika dilayani. Untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik perlunya pertanggungjawaban oleh pegawai pemerintah desa. Selain itu, hal yang dapat menjadi peranan penting dalam melaksanakan

pelayanan publik adalah disiplin. Pegawai pemerintah desa harus mematuhi peraturan yang telah tertera, sehingga akan tercipta kedisiplinan. Sikap disiplin akan muncul ketika seseorang melaksanakan tanggungjawab pada tugas yang diberikan (Fitriah, dkk, 2021).

Tertera pada prinsip profesionalitas yang mengedepankan kemampuan pegawai untuk menghadapi perkembangan maupun tuntutan baru agar lebih tanggap kepada masyarakat. Sikap profesional dilaksanakan melalui cara hadir tepat waktu, efisiensi waktu ketika melakukan pelayanan, tanggapan yang diberikan, pelayanan yang cepat dan selalu siap melayani masyarakat. Tentu saja sikap tersebut telah memenuhi standar pelayanan publik untuk menciptakan *good governance* (Maryam, 2016).

Keterampilan yang dimiliki seseorang dengan dasar yang telah ditentukan menjadi faktor penting tercapainya profesionalitas dalam pelayanan. Beban kerja yang diberikan merupakan tanggungjawab yang harus dilaksanakan dengan baik. Selain itu perlunya sikap diri yang dimiliki seperti loyalitas, kreatifitas, inovasi serta produktivitas. Kepentingan umum serta keterbukaan menjadi alasan diperlukannya profesionalitas dalam melaksanakan tugas. Profesionalitas menjadi penting karena sebagai jaminan dilaksanakannya proses pelayanan publik yang baik (Rajagukguk, dkk, 2022).

Pada prinsip ini yakni prinsip profesionalitas pemerintah Desa Buluagung telah menjalankan sesuai aturan yang ada. Terbukti dengan pegawai yang hadir tepat waktu bahkan sebelum jam kerja telah sampai di kantor. Beban kerja yang diemban pun sudah disesuaikan dengan jobdesk masing-masing. Serta pegawai selalu ada dalam melayani masyarakat dan siap sedia. Pegawai hadir di kantor jam 08.00 WIB dan pulang di jam 15.00 WIB. Pegawai juga absensi menggunakan *fingerprint*, terlihat pegawai sampai di kantor langsung melakukan absensi. Setelah absen, pegawai menuju meja kerjanya masing-masing utamanya untuk staf pelayanan umum yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

### Prinsip transparansi

Transparansi adalah bentuk adanya kepercayaan antara pemerintah dengan masyarakat melalui penyediaan informasi secara mudah sehingga dapat memperoleh info yang lebih akurat. keterbukaan kepada masyarakat khususnya mengenai pelayanan merupakan bagian dari kepentingan publik. cara mudah sehingga dapat memperoleh info yang lebih akurat. (Duarmas, dkk, 2016).

Kepercayaan mengarah pada terlaksananya kegiatan pelayanan publik yang bersifat terbuka. Informasi terbuka yang didapatkan oleh masyarakat akan menjadi pelaksanaan *good governance* yang diinginkan. Ketentuan tersebut berlaku untuk pemerintah pusat hingga pemerintah daerah/tingkat desa. Penerapan prinsip transparansi dapat melalui keterbukaan informasi, kemudahan dalam meminta pelayanan, ketepatan waktu serta terbuka atas rincian biaya yang dikeluarkan (Permatasari, 2020).

Proses pelayanan terbuka oleh pemerintah desa dimanfaatkan oleh yang berkepentingan sehingga akan dapat dilakukan dengan mudah. Penjelasan informasi secara gamblang menjadi tindakan serius oleh pemerintah desa. Untuk itu, pemerintah desa hendaknya serius mengenai keterbukaan informasi mungkin melalui sosialisasi (Zaidah dan Khoiriawati, 2022).

Keterbukaan atau transparansi merupakan terjaminnya semua kegiatan dalam melakukan proses pelayanan publik. Dengan memberikan kebebasan berbagai hal mengenai kebijakan dan pelayanan publik serta proses pelayanan yang sedang dilakukan. Transparansi dilaksanakan dengan tujuan memudahkan dalam pengawasan sehingga informasi setiap kebijakan dapat dijangkau oleh publik (Novianti, 2015).

Pada prinsip transparansi pemerintah Desa Buluagung telah melaksanakan keterbukaan dengan masyarakat. Terbukti dengan pemerintah desa telah terbuka mengenai kelengkapan administrasi sehingga masyarakat merasa mudah dalam melakukan permintaan pelayanan. Selain mudah, masyarakat merasa cepat dilayani karena lengkapnya persyaratan yang dibawa. Kejelasan biaya juga diungkapkan oleh pemerintah desa, yakni segala pengurusan

permohonan tidak ada biaya atau gratis dan memang masyarakat tidak ditarik biaya apapun. Begitupun dengan hasil observasi yang dilakukan, memang telah tersedia *standing banner* di depan ruang pelayanan umum mengenai persyaratan permohonan pelayanan. Masyarakat yang membawa persyaratan yang lengkap juga selesai cepat tanpa pungutan biaya.

### **Prinsip pelayanan prima**

Pelayanan prima melakukan kinerja dengan menyesuaikan prosedur yang baik, ketepatan waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang memuaskan. Pelayanan prima merupakan kegiatan dari pemberian pelayanan kepada masyarakat secara maksimal melalui daya tanggap dan ketepatan. Dengan ketepatan waktu dalam melayani akan menyesuaikan keinginan masyarakat (Rasdiana dan Ramadani, 2021).

Usaha untuk mencapai pelayanan yang baik bisa dengan cara tampil mengandalkan kemampuan, sikap, tindakan yang tersusun dengan baik. Pelayanan prima menjadi kunci untuk tampil sehingga dapat membedakan pelayanan yang biasa dengan yang prima. Hal tersebut bisa dijadikan landasan oleh seseorang untuk melakukan layanan yang maksimal dengan menyatukan pelayanan yang tanggap, cepat, ramah, dan murah. Peduli atas segala kemauan penerima layanan dengan tindakan terbaik serta memenuhi kebutuhannya akan mewujudkan pelayanan yang optimal dan bisa berdampak baik pemerintah desa itu sendiri. Pada dasarnya pasti setiap pemerintah desa berusaha menciptakan program layanan terbaik untuk kebutuhan masyarakat sehingga akan merasakan kepuasan (Mubarok dan Suparman, 2019).

Melaksanakan tanggungjawab secara profesional ketika bekerja dengan menjalankan prosedur serta aturan dalam melayani masyarakat merupakan hal utama. Pada pelayanan prima, pelaksanaan pelayanan menjadi penilaian sebesar apa kemampuan pemerintah desa dalam menjalankan visi misinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah desa yang memiliki kinerja rendah maka juga akan mengalami

kegagalan dalam proses pelayanan. Dengan adanya visi misi untuk mencapai pelayanan yang maksimal maka pegawai akan semakin termotivasi untuk terus melaksanakan tugas-tugasnya dengan usaha yang terbaik. Dengan mengacu SOP yang telah ada maka akan mengurangi terjadinya kesalahan utamanya antara pegawai pemerintah desa dengan masyarakat (Suryanegara, 2019).

Pada prinsip ini yakni prinsip pelayanan prima pemerintah Desa Buluagung telah melaksanakan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Terbukti dengan pemerintah desa hadir dan melayani masyarakat di kantor desa pada pukul 08.00 WIB hingga pukul 15.00 WIB. Untuk pelaksanaan tugas terkadang ada kaur yang melakukan pelayanan kepada masyarakat diluar kantor. Sedangkan yang selalu menetap di kantor ialah bagian pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut mengartikan bahwa pegawai selalu ada dan sedang melayani ketika jam efektif kerja. Pelayanan yang diberikan cepat dan mudah jika memang tidak antri akan segera ditangani.

Selalu hadir pada jam kerja menjadi bentuk pelayanan yang prima. Menjalankan tugas sesuai tupoksi yang diberikan, pada bagian pelayanan akan melayani ataupun pada bagian lain yang ditugaskan di lapangan. Pegawai desa juga memberikan respon cepat dalam menangani permintaan pelayanan oleh masyarakat.

### **Prinsip partisipasi**

Partisipasi adalah kegiatan memberikan kesempatan kepada warga negara untuk memberikan hak dalam menyampaikan pendapat yang menyangkut masyarakat. Keterlibatan masyarakat dibutuhkan untuk turut ikut serta dalam proses pemerintahan. Dengan memberikan peluang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk menyalurkan segala keinginan, aspirasi maupun harapan dalam proses pelayanan publik (Rondowu, dkk, 2015).

Berikut merupakan pentingnya masyarakat untuk ikut berpartisipasi adalah (Mangindaan, 2017):

1. Keterlibatan masyarakat menjadi alat untuk mendapatkan informasi

- mengenai kemauan dan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.
2. Kepercayaan masyarakat akan terbentuk ketika dilibatkan langsung dalam proses kegiatan pemerintahan khususnya pelayanan.
  3. Sudah menjadi hak masyarakat untuk terlibat langsung dengan pemerintahan.

Melalui penyaluran aspirasi masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik oleh pemerintah berbagai macam kebutuhan masyarakat yang diinginkan akan terlaksana dengan baik. Pemerintah akan terus mengupayakan serta mengkoordinasi antara aspirasi yang diberikan dengan aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan hal itu, pemerintah berusaha untuk mengantisipasi terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan dalam melayani masyarakat (Permatasari, 2020).

Pemenuhan hak masyarakat khususnya kebebasan berpendapat menjadi salah satu faktor penting berjalannya proses pelayanan publik dengan baik. Pendapat yang disampaikan tentunya akan meningkatkan kinerja setiap pegawai karena masyarakat dilibatkan langsung sehingga komunikasi pemerintah desa dengan masyarakat akan selalu terjaga. Dengan hubungan yang baik tersebut dapat menciptakan *good governance* yang berhasil. Selain komunikasi, pemenuhan sarana dan prasarana juga perlu dipenuhi untuk mendukung kelangsungan pelaksanaan pelayanan. Pemanfaatan kemajuan teknologi juga sangat memungkinkan untuk menambah sarana dan prasarana.

Pada prinsip ini yakni prinsip partisipasi, pemerintah Desa Buluagung maupun masyarakat belum sepenuhnya melaksanakannya. Terbukti dengan pemerintah desa merasa telah siap menerima segala bentuk saran/kritik, namun kenyataan di lapangan belum sepenuhnya terpenuhi. Untuk pengaduan pemerintah desa belum menyediakan papan madding/informasi serta belum mencantumkan nomor kontak kepala desa dan sekretaris desa. Adapun kontak atau nomor *Whatsapp* namun tidak semua orang mengetahui, jadi hanya tersalur dari mulut ke mulut. Banyak masyarakat juga yang tidak tau

ada atau tidaknya kontak untuk menghubungi kantor desa selain langsung datang ke kantor desa. Sedangkan untuk pemberian saran/kritik masyarakat sendiri belum ada yang ingin memberikan saran/kritik kepada pemerintah desa. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Pemerintah Desa Buluagung belum menyediakan papan madding serta tidak menyertakan nomor kontak yang bisa dihubungi seperti kepala desa dan sekretaris desa.

### **Prinsip efisiensi dan efektivitas**

Efisiensi dan efektivitas ialah melaksanakan kinerja secara optimal ketika menyelenggarakan pelayanan terhadap masyarakat. kesesuaian hasil yang dicapai haruslah selaras dengan harapan masyarakat. Hal tersebut bisa terlihat dari pencapaian program atau produk yang dihasilkan sudah sesuai serta perbandingan antara proses pelaksanaannya dengan produk yang dihasilkan (Rondowu, dkk, 2015).

Produktivitas yang telah dihasilkan oleh pemerintah desa terhadap pelayanan menjadi salah satu parameter terhadap prinsip efisiensi dan efektivitas. Mengatur serta menyusun rancangan agar selalu tepat dan menghindari kesalahan sehingga akan menciptakan pelayanan yang efektif. Ketika telah mencapai tujuan yang diinginkan tentunya akan mendapatkan hasil yang lebih optimal.

Efisiensi dan efektivitas keduanya saling mengikat pada tindakan bersama oleh pemerintah desa dalam mengeluarkan sebuah hasil yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Hasil tersebut dicapai dengan melalui penekanan terhadap kinerja pegawai serta dukungan dari masyarakat itu sendiri. Pada hakikatnya efisiensi dan efektivitas tercapai atas kesepakatan pemerintah desa dengan masyarakat. Untuk mencapai hasil yang maksimal pasti menyesuaikan kesiapan dari masyarakat sebagai penerima layanan (Permatasari, 2020).

Pelayanan publik yang baik dan bersih tentunya perlu melaksanakan prinsip efisiensi dan efektivitas. Pengukuran dalam membuat kebijakan yang menyesuaikan semua masyarakat menjadi faktor penting untuk terlaksananya pelayanan publik. Dengan cara itu masyarakat juga akan ikut bergerak

menyesuaikan karena memang bagian dari kebutuhan mereka. Pelaksanaan yang dilakukan pemerintah desa menciptakan hasil dengan memanfaatkan sumber daya secara maksimal dan bertanggungjawab atas tugasnya (Simarmata dan Sutrisno, 2022).

Pada prinsip ini yakni prinsip efisiensi dan efektivitas pemerintah Desa Buluagung telah terlaksana dengan baik kepada masyarakat. Terbukti dengan pemerintah desa selalu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan permintaan pelayanan. Dengan memberikan respon cepat dan tanggap maka akan menghasilkan kesesuaian hasil yang diterima. Begitupun yang telah dirasakan oleh masyarakat, bahwa tidak mengalami kesulitan dalam permintaan pelayanan serta selalu puas terhadap hasil yang diterima.

Pemerintah Desa Buluagung terhadap hasil yang diberikan masyarakat selalu berusaha mengutamakan kualitas yang baik untuk diberikan langsung kepada masyarakat Desa Buluagung. Dalam melaksanakan proses pelayanan Pemerintah Desa Buluagung telah menerapkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) kepada masyarakat. Proses pelayanan berupa permohonan administrasi juga dilaksanakan dengan baik dilihat dari cara penanganan yang cepat, mudah dan sesuai kesepakatan. Dengan itu hasil yang diterima masyarakat akan sesuai dan mencapai prinsip efisiensi dan efektivitas.

Faktor Pendorong dan Penghambat Prinsip-Prinsip *Good Governance* oleh Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Buluagung Kecamatan Siliragung Kabupaten Banyuwangi. Dalam pelaksanaan penerapan prinsip-prinsip *good governance* terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat yaitu:

#### A. Faktor Pendorong:

1. Keterbukaan informasi oleh pemerintah desa dengan masyarakat.

Pemerintah Desa Buluagung telah terbuka dengan masyarakat mengenai persyaratan untuk meminta permohonan ke kantor desa. Selain mengenai persyaratan pemerintah desa juga terbuka mengenai pengeluaran permintaan permohonan, yakni tidak ada biaya. Masyarakat telah merasakan

bentuk pelayanan yang memadai, mudah dijangkau serta informasi yang terbuka.

2. Pemanfaatan kemajuan teknologi. Pegawai Kantor Desa Buluagung telah menerapkan absensi berupa *fingerprnt* dan berjalan selama 3 tahun. Selain itu, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat pemerintah desa juga menggunakan TTE (tanda tangan elektronik) yakni berupa *Kode QR*. Tindakan tersebut merupakan bagian dari usaha pemerintah desa untuk terus melayani masyarakat dengan memanfaatkan teknologi.
3. Menerapkan sikap positif. Pegawai telah mengedepankan jam kehadiran saat pelayanan. Pegawai hadir tepat waktu jika tidak ada halangan karena memang sebagai pelayan masyarakat harus bisa melayani masyarakat selama 24 jam. Ketepatan merupakan bentuk tanggungjawab untuk selalu melayani masyarakat. Serta pegawai juga menerapkan sikap loyalitas dan produktivitas yang tinggi untuk masyarakat.
4. Koordinasi yang baik antar pegawai. Pemerintah Desa Buluagung telah bersepakat mengenai biaya yang dikeluarkan atas pelayanan yang diberikan ialah gratis. Dan memang benar secara keseluruhan proses pelayanan pegawai tidak menarik biaya sama sekali. Selain biaya, pemerintah desa juga telah siap melayani masyarakat selama 24 jam penuh meskipun di luar jam kerja. Jadi setiap pegawai telah bersepakat akan melayani masyarakat jika di luar jam kerja.

#### B. Faktor Penghambat

1. Pemerintah desa belum sepenuhnya melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat pentingnya ikut berpartisipasi dalam pemberian saran, kritik dan pengaduan terhadap pemerintah desa.
2. Masyarakat kurang kritis, hanya pasrah dan menerima apa yang telah disediakan pemerintah desa.

3. Belum tersedianya media informasi dan komunikasi yang efektif antara masyarakat dengan pemerintah desa

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* oleh pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Buluagung Kecamatan Siliragung Kabupaten Banyuwangi dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* oleh pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Buluagung Kecamatan Siliragung Kabupaten Banyuwangi telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan publik meliputi (1) profesionalitas, prinsip ini sudah diterapkan dengan baik, prinsip ini mencakup pegawai hadir tepat waktu, pembagian tugas sesuai *jobdesk* dan melayani 24 jam; (2) transparansi, prinsip ini sudah diterapkan dengan baik, yakni informasi pelayanan secara terbuka, kemudahan dalam proses pelayanan, hingga biaya yang dikeluarkan; (3) pelayanan prima, sudah diterapkan yakni sesuai jadwal jam pelayanan serta respon cepat pegawai atas permintaan pelayanan; (4) partisipasi, prinsip ini belum sepenuhnya diterapkan dengan baik, pemerintah desa belum sepenuhnya siap menerima aspirasi dari masyarakat karena tidak tersedianya kotak/media aspirasi, adapun kontak *whatsapp* namun tidak banyak masyarakat yang mengetahuinya dan dari masyarakat sendiri juga kurang kritis untuk memberikan aspirasi; (5) efisiensi dan efektivitas, prinsip ini sudah diterapkan dengan baik, dengan selesainya permintaan dan kesesuaian hasil yang diterima menjadi tanda bahwa prinsip tersebut telah tercapai.

Faktor pendorong penerapan prinsip-prinsip *good governance* oleh pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Buluagung Kecamatan Siliragung Kabupaten Banyuwangi meliputi, (1) keterbukaan informasi oleh pemerintah desa dengan masyarakat; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi; (3) menerapkan sifat positif; (4) koordinasi yang baik antar pegawai.

Sedangkan faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* oleh pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Buluagung yaitu; (1) belum optimalnya pemberian sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pemberian aspirasi kepada pemerintah desa; (2) masyarakat kurang kritis, hanya pasrah dan menerima apa yang telah disediakan pemerintah desa; (3) belum tersedianya media informasi dan komunikasi yang efektif antara masyarakat dengan pemerintah desa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Duarmas, D., Rumapea, P., Rompas, Y. (2016). Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku. *Journal Unsrat. Volume (1)*, 37. Hlm 4.
- Fitriah., Rahayu, I dan Herman, M. (2021). *Profesionalitas Aparatur Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar*. Banjar: Universitas Islam Kalimantan.
- Hardani. (2020). *Metode Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Iza, I. N., Habibi, M. M., & Sukriono, D. (2022). Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum, Volume (7)*, 1, 89
- Josep. (2018). *Perbandingan Tata Pemerintah Good Governance dan Sound Governance*. Jakarta: Indocamp
- Kusumastuti, A & Khoiron, A.M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Mangindaan. (2017). *Pengelolaan Keuangan Desa Berdasarkan Prinsip Good Governance*. Manado: Unsrat Pres.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi. Volume (6)*, 1. Hlm 5.

- Moento, P. A., Firman. F., Yusuf. A. P. (2019). *Good Governance Dalam Pemerintahan*. volume (1), 2. Hlm 10
- Mubarok dan Suparman, N. (2019). *Pelayanan Publik Kotemporer*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Novianti, L. (2015). *Public Sector Governance Pada Pemerintah Daerah*. Pekanbaru: Al-Mujtahadah.
- Putra, T. M. (2017). *Pelayanan Publik dan Ketahanan*. Jakarta: Grasindo.
- Permatasari, Iman. A. (2020). Kajian Penerapan Prinsip *Good Governance* Pemerintah Kabupaten Lebak. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*. volume (4), 1. Hlm 36.
- Rajagukguk, J., Tobing, Artha L., & Sibarani, E. (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur. (*JHIP*) *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*. Volume (5), 11. Hlm 4810.
- Rasdiana & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume (17), 2. Hlm 255.
- Rondowu, A., Rompas, W & Pombeng, J.D. (2015). *Implementasi Good Governance di Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara*. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Simarmata, N.Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*. Volume (4), 2. Hlm 42.
- Suryanegara, Ade. H. (2019). Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik. *Volksgeist*. Volume (2), 2. Hlm 189-200.
- Wijaya, Pudjiarti, E. S., & Winiarti, A. T. (2018). *Buku Ajar Good Governance (Tata Kelola Pemerintahan yang Baik)*. Demak: Pustaka Magister