

**IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* PADA PEMERINTAH
DESA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN
PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT**

(Studi pada Kantor Desa Brengkok, Kecamatan Brondong,
Kabupaten Lamongan)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

BAYU EKA YAQSA

NPM: 21801091056



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
MALANG
2024**

ABSTRAK

Bayu Eka Yaqsa, 2024, NPM, 21801091056, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* PADA PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT (Studi pada Kantor Desa Brengkok, Kecamatan Brondong, Kabupaten Lamongan), **Dosen Pembimbing I** Dr. Khoiron, S.AP., M.IP, **Dosen Pembimbing II** Taufiq Rahman Ilyas, S.AP., M.IP

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pemanfaatan tata kelola pemerintahan yang baik dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Desa Brenkok. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metodologi deskriptif kualitatif yang berfokus pada penerapan konsep-konsep utama tata kelola pemerintahan yang baik, yakni transparansi, akuntabilitas, keterlibatan masyarakat, dan efektivitas. Konsep-konsep ini dianalisis dalam konteks penerapannya pada pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi tata kelola pemerintahan yang baik di Desa Brenkok telah berjalan efektif. Salah satu inovasi yang menonjol adalah layanan berbasis teknologi bernama **PEPES TAHU** yang berhasil mengefisienkan pemrosesan surat dan administrasi desa. Sistem ini tidak hanya meningkatkan kecepatan pelayanan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas, di mana setiap langkah pelayanan dapat dipantau dengan lebih transparan.

Transparansi dalam pelayanan publik juga tercapai melalui penggunaan papan informasi yang memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi terkait kebijakan, kegiatan, dan keputusan desa. Selain itu, keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan turut berperan dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Masyarakat tidak hanya menjadi objek layanan, tetapi juga berperan aktif dalam berbagai proses administrasi dan perencanaan desa.

Secara keseluruhan, penerapan tata kelola pemerintahan yang baik di Desa Brenkok memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan efektivitas administrasi desa. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran tentang bagaimana tata kelola pemerintahan yang baik dapat menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi dalam pelayanan publik di tingkat desa.

Kata Kunci: Good Governance, Pelayanan Publik, Kinerja, Pemerintah Desa.

SUMMARY

Bayu Eka Yaqsa, 2024, Student ID : 21801091056, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE IN VILLAGE GOVERNMENT TO IMPROVE PUBLIC SERVICE PERFORMANCE TO THE COMMUNITY (A Study at Brengkok Village Office, Brondong Subdistrict, Lamongan Regency), **Academic Advisor I:** Dr. Khoiron, S.AP., M.IP, **Academic Advisor II:** Taufiq Rahman Ilyas, S.AP., M.IP.

This study aims to examine the utilization of good governance in improving the effectiveness of public services in Brenkok Village. The research uses a descriptive qualitative methodology that focuses on the application of the main concepts of good governance, namely transparency, accountability, community involvement, and effectiveness. These concepts are analyzed in the context of their application in public services at the village government level.

The results of the study show that the implementation of good governance in Brenkok Village has been effective. One of the notable innovations is a technology-based service called **PEPES TAHU**, which has successfully streamlined the processing of letters and village administration. This system not only increases the speed of services but also strengthens accountability, as every step of the service process can be more transparently monitored.

Transparency in public services is also achieved through the use of information boards that allow the community to easily access information related to village policies, activities, and decisions. Furthermore, active community involvement in decision-making processes contributes to improving the quality of governance. The community is not only the recipient of services but also plays an active role in various administrative and planning processes in the village.

Overall, the application of good governance in Brenkok Village has had a positive impact on the improvement of public service quality and administrative effectiveness. Thus, this research provides an overview of how good governance can be a key to enhancing efficiency, transparency, and participation in public services at the village level.

Keywords: Good Governance, Public Service, Performance, Village Government.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah adalah organisasi yang terdiri dari individu-individu yang mengikuti prosedur yang ditetapkan untuk melaksanakan tugas dan memberikan layanan publik bagi masyarakat. Lembaga-lembaga pemerintah terutama bertujuan untuk meningkatkan sumber daya manusia melalui pemanfaatan kualitas dan kuantitas yang efektif. Pemerintah, dalam melaksanakan tanggung jawab dan kewenangannya, secara inheren terkait dengan administrasi pemerintahan, yang mengawasi pengelolaan semua operasi pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik akan menumbuhkan rasa bahagia di dalam masyarakat atau penerima layanan, yang merupakan salah satu aspek dari implementasi tata kelola pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu teknik untuk mengurangi maladministrasi. Oleh karena itu, sangat penting untuk fokus pada layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh lembaga pemerintah pelayanan publik. Pelayanan publik secara intrinsik terkait dengan keberadaan manusia, karena sangat penting bagi individu dan masyarakat.

Pelayanan publik telah menjadi perhatian kritis, terutama karena layanan publik di Indonesia tampak stagnan dan tidak menunjukkan kemajuan. Pengaruhnya yang luas meliputi ekonomi politik, sosial budaya, dan domain lainnya; mengingat kondisi pelayanan publik saat ini, sangat penting untuk menerapkan langkah-langkah yang relevan.

Pemerintahan yang baik telah dilembagakan di Indonesia sejak masa Orde Baru hingga Era Reformasi. Meskipun demikian, meskipun implementasi pemerintahan yang baik di Indonesia telah mengalami kemajuan, kinerjanya masih dipertanyakan karena beberapa hambatan, terutama dalam pengelolaan pelayanan publik, yang merupakan hasil dari sistem pemerintahan yang baik. Untuk mengatasi masalah ini diperlukan transparansi, keterlibatan, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Hardjasoemantri (2003:2) menegaskan bahwa lima tahun pascareformasi, aspirasi untuk tata kelola pemerintahan yang efektif dan integritas dalam pemerintahan masih belum terpenuhi. Berbagai hambatan, termasuk tantangan politik, ekonomi, sosial budaya, dan hukum, serta ketidakstabilan pemerintahan dan meningkatnya ketidakpastian, berkontribusi terhadap kerusuhan dan kekerasan yang membahayakan tatanan kehidupan masyarakat.¹

Pemberlakuan otonomi daerah melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah mengubah secara mendasar sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah, yang menegaskan bahwa pemerintah daerah bertanggung jawab penuh dalam melaksanakan pembangunan yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat sepuluh asas pelayanan publik yang tertuang di dalamnya.

¹ Hardjasoemantri, Koesnadi. 2003. *Good Governance Dalam Pembangunan Berkelanjutan Di Indonesia*. Makalah Untuk Lokakarya Pembangunan Hukum Nasional ke VII di Bali, 15 Juli, Hlm 14

1. Kemudahan proses Prosedur pelayanan publik yang lugas, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Ketepatan ketentuan teknis dan administratif pelayanan publik. Unit kerja/pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan dan menangani pengaduan, kesulitan, atau perselisihan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Kepastian Waktu Penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang ditetapkan.
4. Ketepatan (Precision) Produk pelayanan publik disampaikan secara akurat, tepat, dan sesuai dengan standar perundang-undangan.
5. Pengamanan Prosedur dan hasil pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Akuntabilitas Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan dan menangani pengaduan atau kesulitan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Kecukupan sarana dan prasarana Penyediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan sistem pendukung tambahan yang memadai, meliputi telekomunikasi dan teknologi informasi (telematika).
8. Aksesibilitas Tempat dan sarana pelayanan yang layak, mudah diakses oleh masyarakat, dan mampu memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Disiplin, sopan santun, dan keramahan Pelaksana pelayanan harus menunjukkan sikap disiplin, sopan santun, sopan santun, dan keramahan.

10. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertata rapi, terorganisasi dengan baik, memiliki ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan rapi, suasana yang indah dan menyehatkan, serta memiliki sarana pendukung yang penting, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain⁴.

Tata kelola pemerintahan yang baik, yang merupakan bagian integral dari program reformasi yang bertujuan untuk membangun pemerintahan yang etis dan transparan, meliputi profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, layanan yang unggul, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, serta supremasi hukum, yang semuanya didukung oleh visi strategis. Tjokroamidjo dan Sinambela (2006).

Indikator kualitas layanan dapat dievaluasi menurut lima dimensi (Hardiyansyah, 2011:11), yaitu::

1. tangibels

Kualitas layanan, yang diwujudkan melalui infrastruktur fisik kantor yang terkomputerisasi, manajemen ruang yang efektif, dan pusat informasi, merupakan komponen penting dalam evaluasi layanan publik. Kantor yang bersih, menyenangkan, dan tertata dengan baik dengan pemandangan yang indah akan menumbuhkan rasa nyaman dan memiliki bagi pengunjung. Kenyamanan berasal dari berbagai sumber, termasuk relaksasi yang dialami saat mengantre dan kenikmatan ruang kantor yang memiliki ruang khusus untuk kenyamanan.

2. Keandalan

Kompetensi dan integritas sangat penting dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan. Penyediaan layanan yang efektif memerlukan

pendekatan yang cermat terhadap tugas dan tanggung jawab, yang mencerminkan keandalan. Layanan harus diberikan dengan standar tertinggi, tidak hanya meningkatkan kualitas penyampaian tetapi juga secara positif memengaruhi karakter penerima layanan. Sikap kooperatif dan komunikatif menumbuhkan kualitas layanan yang unggul, karena menunjukkan penghargaan dan rasa hormat bagi mereka yang dilayani. Selain keahlian, sikap terpuji dan karakter berbudi luhur sangat penting untuk keberhasilan pelaksanaan proses layanan.

3. Reaktivitas

Kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan dengan cepat, akurat, dan tanggap terhadap kebutuhan layanan bergantung pada komitmen personel dalam melayani masyarakat. Kesiapan untuk melayani negara secara penuh berarti memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Komitmen tingkat tinggi menghasilkan penggabungan layanan yang diberikan secara efektif. Memberikan layanan dengan dedikasi dan akuntabilitas penuh adalah apa yang diharapkan masyarakat, yang ditandai dengan kecepatan, ketepatan, aksesibilitas, dan ketanggapan dalam pemberian layanan, untuk memastikan masyarakat puas dengan layanan yang diberikan.

4. Jaminan

Kemampuan untuk bersikap ramah dan sopan dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen merupakan prinsip dasar layanan yang patut dicontoh. Sikap dan perilaku penyedia layanan merupakan indikator penting kualitas layanan, khususnya dalam layanan publik. Atribut-atribut ini merangkum semua aspek layanan yang unggul; namun, jika tidak disertai dengan sikap

dan perilaku yang terpuji, layanan tersebut tidak dapat dianggap memuaskan. Bukan hanya layanan itu sendiri yang dievaluasi, melainkan proses pemberian layanan tersebut.

5. Empati

Sikap tegas namun ramah dalam pemberian layanan merupakan perwujudan nyata dari komitmen kinerja yang berempati, sebagaimana didefinisikan oleh kamus ilmiah terkemuka (2001). Konsep ini mengacu pada disposisi otot aktif atau keadaan emosional yang dialami saat berinteraksi dengan individu atau objek, yang menumbuhkan rasa persatuan sekaligus menawarkan dukungan dan persahabatan. Hal ini menunjukkan bahwa empati adalah hubungan emosional dengan sentimen orang lain, memahami kebutuhan masyarakat dalam hal penyediaan layanan.⁶

Kelima indikator tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik harus bersumber dari sumber daya manusia dan infrastruktur. Infrastruktur yang memadai dan sumber daya manusia yang berkualitas sangat penting untuk mencapai mutu pelayanan publik yang unggul, yang dapat dinilai secara komprehensif melalui metrik kinerja yang terkait dengan indikator tersebut di atas. Kinerja berfungsi sebagai metrik penilaian.

Jika kinerja melebihi harapan, pelayanan pejabat dianggap luar biasa, sejalan dengan kepuasan masyarakat dan harapan pemangku kepentingan untuk semua layanan sektor publik. Pemerintah meningkatkan pelayanan dengan mematuhi rumus kinerja: jika kinerja berada di bawah harapan, pelayanan dianggap tidak memuaskan; jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, pelayanan dianggap memuaskan, meskipun dengan kepuasan minimal (Nurmah Semil, 2005).

Tata kelola yang efektif diharapkan dapat memengaruhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang hemat biaya, memastikan kenyamanan dan keamanan dalam pemberian layanan. Hal ini merupakan aspirasi kolektif untuk pelayanan publik di Indonesia; akibatnya, untuk mencapainya diperlukan proses implementasi yang berlarut-larut yang penuh dengan berbagai kelemahan dan kekurangan. Sejak penerapan reformasi birokrasi, beberapa sektor pemerintah telah melakukan penyesuaian bertahap yang dapat ditingkatkan secara progresif.

Tata kelola yang efektif harus dibangun untuk memastikan keberlanjutan tata kelola yang baik di masa mendatang. Salah satu caranya adalah dengan sistem layanan publik yang akuntabel. Layanan publik kontemporer menunjukkan banyak kekurangan. Menurut Mohmad (2003), terdapat penurunan daya tanggap, keinformatifan, aksesibilitas, koordinasi, efisiensi birokrasi, dan kemauan untuk memperhatikan kepentingan, gagasan, dan ambisi masyarakat. Selain itu, terkait kelembagaan, ketidakcukupan sistem layanan publik disebabkan oleh struktur organisasi yang tidak secara eksplisit dirancang untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan layanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit dan tidak teratur.

Sistem tata kelola yang efektif menumbuhkan optimisme yang signifikan, disertai dengan antusiasme dan reaksi yang baik dari masyarakat, dengan harapan akan pemerintahan yang adil, transparan, dan akuntabel. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tata kelola oleh aparatur pemerintah di kantor-kantor belum optimal, karena kepuasan masyarakat masih diragukan dan kinerja organisasi pemerintahan desa belum cukup efektif. Perangkat dan aturan pemerintah daerah menjadi perhatian

utama bagi para praktisi yang ingin memperbaiki dan menata kembali sistem pemerintahan untuk perbaikan di masa mendatang.

Pada Rabu, 23 Februari 2022, di media Suara.com, Presiden Jokowi menyatakan bahwa pelayanan publik dinilai belum memadai dan menegaskan tidak ada toleransi terhadap komplikasi. Dalam acara tersebut, Presiden Joko Widodo meminta seluruh jajaran pemerintahan, baik pusat maupun daerah, untuk terus meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat. Presiden Jokowi menegaskan:

“Tututan masyarakat terus meningkat. Tidak ada toleransi bagi yang pelayanannya lambat, berbelit-belit. Tidak ada tempat bagi pelayanan yang tidak ramah dan tidak responsif” Ujar Jokowi²

Presiden Jokowi menegaskan bahwa situasi terus berkembang, oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik tidak boleh terlena dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Lebih lanjut, Jokowi menegaskan bahwa lembaga pemerintah harus menumbuhkan mentalitas melayani, dari mentalitas dilayani menjadi mentalitas melayani.

“Pelayanan publik yang prima tidak terjadi begitu saja, memerlukan komitmen, memerlukan upaya bersama sinergitas antar lembaga memerlukan ikhtiar berkelanjutan disiplinyang penjang transformasi system transformasi tata kelola, perubahan pola pikir dan budaya kerja” (Observasi di Media Suara.Com Rabu, Tanggal 23 Februari 2022).

Temuan Tribun Madura.Com pada 17 Mei 2021 memperkuat pernyataan tersebut. Bupati Lamongan menghimbau kepada seluruh ASN untuk mengubah persepsi kurang baik terkait lambannya birokrasi pemerintahan.

² Ade Wismoyo, Aprillio. 2021, Pelayanan Publik dinilai Kurang Memuaskan, Jokowi: Tak ada Toleransi bagi yang berbelit. <https://www.suara.com/news/2021/12/31/143221/pelayanan-publik-dinilai-kurang-memuaskan-jokowi-tak-ada-toleransi-bagi-yang-berbelit/>, diakses pada tanggal 31 Desember 2021

“Apapun yang telah kita lakukan dan yang telah kita kerjakan, ini semuanya adalah untuk membawa pemerintah Kabupaten Lamongan menuju kejayaan” ujar bapak Yuronur selaku Bupati Lamongan (Observasi di Tribun Madura.Com Tanggal 17 mei 2021).⁹

Data tersebut juga diperkuat dengan adanya berita di Bangsa Online.com bahwa Wakil Bupati lamongan mengajak ASN untuk Meningkatkan kinerja dan Profesionalitas.

“ASN sebagai pelopor pembangunan harus mampu membangun sikap yang baik, berperilaku jujur, dan melaksanakan amanah yang dipercayakan masyarakat kepada ASN” Ujar Bapak Abdul Rouf selaku wakil Bupati Lamongan (Bangsa Online.Com Kamis, Tanggal 17 maret 2022) ¹⁰

Pelaksanaan asas tata pemerintahan yang baik di Desa Brengkok, Kecamatan Brondong, Kabupaten Lamongan, menunjukkan bahwa aparatur pemerintah desa telah cukup berhasil dalam pelaksanaannya. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya di lapangan. Pelaksanaan tata pemerintahan yang efektif di Desa Brengkok, Kecamatan Brondong, Kabupaten Lamongan belum terlaksana dengan baik dan belum memenuhi harapan masyarakat karena aparatur birokrasi daerah belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Aparatur Desa Brengkok, Kecamatan Brondong, Kabupaten Lamongan dituntut untuk lebih tanggap dan tanggap dalam melakukan upaya-upaya yang lebih efektif, karena kualitas dan kemajuan suatu daerah akan sangat mempengaruhi mutu pelayanan pemerintah. Sebagai lembaga publik, aparatur desa harus mampu

memberikan pelayanan yang optimal untuk mendorong pembangunan masyarakat dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Apabila pelayanan yang diberikan belum optimal atau dianggap belum memadai, maka akan menimbulkan bias negatif di masyarakat terhadap pemerintah dan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

Pada pernyataan bapak kepala desa terkait dengan kinerja yang dilakukan para aparat desa Brengkok menurutnya sudah baik dan memenuhi kriteria Good governance, tetapi peneliti menemukan fakta setelah peneliti melakukan wawancara ke beberapa warga masyarakat salah satunya yaitu bapak Aris yang mengutarakan pendapatnya mengenai pemerintahan di desa Brengkok.

“Menurut saya, pemerintahan di desa brengkok ini kurang cepet responnya, soalnya pas waktu saya mau membenahi KTP (kartu tanda Penduduk) kok nambah di suruh nunggu sekitar 15 menit. Padahal, pas saya lihat di dalam nggak ngurusin orang selain saya”¹¹

¹¹ Hasil Wawancara dengan Masyarakat Desa Brengkok Kecamatan Brondong Kabupten Lamongan Bapak Aris Pada 21 November 2021.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada bapak Agus S. yang mana bapak tersebut merupakan warga masyarakat yang ada di desa brengkok seperti bapak Aris.

“Kemarin pas waktu saya mengurus surat kehilangan di kantor desa, susah untuk mencari bapak kepala desa padahal saya cuman mau minta tanda tangan kepada beliau. Malah, pas saya tanya kepada para aparatnya mereka bilang bapak kepala desa keluar tanpa kejelasan keluar kemana dan juga saya di suruh menunggu tanpa tau sampai kapan. Cuma untuk minta tanda tangan saja saya harus bolak-balik ke kantor desa”¹²,

Penelitian tentang Pelayanan Publik selama ini telah dilakukan oleh beberapa

akademisi yang mengkaji tentang Tata Kelola yang Baik. Peneliti menggunakan referensi penelitian sebelumnya sebagai standar dalam menyusun dan mengevaluasi suatu penelitian. Cahyadi (2016) melakukan penelitian dengan judul "Implementasi Tata Kelola yang Baik dalam Pelayanan Publik: Studi tentang Kualitas Pelayanan KTP Elektronik Berbasis Tata Kelola yang Baik di Kecamatan Sukolilo, Surabaya" yang membahas tentang ketidakefektifan dan inefisiensi yang bersumber dari ketidakpuasan masyarakat terhadap pengelolaan dan pembuatan E-KTP oleh lembaga yang kurang optimal, sehingga berdampak buruk pada kualitas layanan pembuatan E-KTP. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana implementasi dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Tata Kelola yang Baik dalam pemberian layanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo, serta kualitas layanan tersebut di wilayah yang sama. Selain itu, Yuliana (2018) melakukan penelitian dengan judul "Implementasi Prinsip-prinsip Tata Kelola yang Baik dalam Peningkatan Kinerja Organisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Parigi, Kabupaten Pangandaran". Responsivitas pegawai terhadap permintaan layanan publik masih kurang memadai. Selain itu, Ismayanti (2021) melakukan penelitian dengan judul "Penerapan Prinsip Tata Kelola yang Baik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Masalle, Kabupaten Enrekang." Prinsip Responsif dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik masih belum memadai, karena masyarakat memandang birokrasi sebagai sesuatu yang rumit dan menyita waktu. Selain itu, Andhika dkk. (2017) melakukan penelitian dengan judul "Penerapan Prinsip Tata Kelola yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Wanea, Kota Manado," yang mengidentifikasi banyaknya tantangan dalam pelaksanaan Tata Kelola yang Baik di Kota Manado, termasuk korupsi dan nepotisme. Selain itu, belum adanya Prinsip Transparansi dalam pengawasan

pengambilan keputusan pemerintah oleh masyarakat. Mappaoddang (2021) melakukan penelitian dengan judul "Penerapan Prinsip Tata Kelola yang Baik di Kantor Kecamatan Marioriwawo, Kabupaten Soppeng." Infrastruktur komunikasi dan informasi yang belum memadai untuk menyebarluaskan kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip Good Governance yang terbuka, akuntabel, dan partisipatif dapat meningkatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng.

Kelima penelitian terdahulu menunjukkan bahwa masih banyak sektor pelayanan publik yang belum efisien. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cahyadi (2017) menunjukkan bahwa aspek Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi pemerintah belum optimal dalam pemberian layanan, sehingga menimbulkan kepuasan masyarakat dan kualitas layanan pengurusan E-KTP yang masih dipertanyakan. Penelitian Yuliana (2018) menunjukkan bahwa aspek Sumber Daya Manusia dalam lembaga pemerintah masih belum optimal, sehingga menyebabkan kurangnya responsivitas Aparatur Negara terhadap masyarakat dan kurangnya transparansi dari penyelenggara layanan. Penelitian Ismayanti (2021) menunjukkan bahwa Sumber Daya Manusia Pemerintah belum memiliki Prinsip Responsif, sehingga mengakibatkan pelayanan publik yang diberikan belum optimal dan berbelit-belit. Penelitian Andhika dkk. (2017) menunjukkan bahwa transparansi atau keterbukaan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dan perilaku penyelenggara pemerintahan maupun legislatif yang sering menyimpang dari standar etika, menimbulkan kekhawatiran dan berkontribusi terhadap terjadinya korupsi di lingkungan pemerintahan. Mappaoddang (2021) melihat ketidakefektifan

dan ketidakefisienan yang diakibatkan oleh sarana dan prasarana komunikasi informasi yang disediakan oleh aparatur negara kepada masyarakat dalam pemerintahan kurang memadai. Namun demikian, berdasarkan temuan penelitian tersebut (Literature Review), para akademisi berkonsentrasi pada aspek kinerja yang dijalankan oleh Aparatur Negara. Oleh karena itu, penelitian ini akan dilakukan dan dikaji sebagai sumbangan ilmiah dalam kerangka pengetahuan Tata Kelola yang Baik.

Elemen penilaian kinerja sebagaimana diuraikan oleh Werther & Davis (1996) Empat komponen harus diperhatikan saat menetapkan standar penilaian kinerja: validitas, kesepakatan, realisme, dan objektivitas. Validitas standar evaluasi kinerja harus selaras dengan jenis pekerjaan tertentu yang dievaluasi. Standar penilaian kinerja harus disepakati bersama dan dapat diterima oleh semua karyawan. Standar penilaian kinerja yang ditetapkan harus masuk akal, artinya harus dapat dicapai oleh karyawan sesuai dengan kemampuannya. Standar penilaian kinerja harus objektif, mencerminkan situasi sebenarnya secara akurat tanpa hiasan atau kelalaian.

Berikut ini adalah rumusan masalah yang dikembangkan oleh peneliti berdasarkan temuan tinjauan pustaka tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penerapan good governance di Pemerintahan Desa Brenkok, Kecamatan Brondong, Kabupaten Lamongan?

2. Apa saja indikator yang digunakan untuk mengukur dan menilai kinerja pemerintah desa menurut Werther & Davis (1996) pada elemen *validity*, *agreement*, *realism* dan *objective* di pemerintahan desa Brengkok, Kecamatan Brondong, Kabupaten Lamongan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini, sebagaimana yang diuraikan dari rumusan masalah di atas, adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Good Governance dalam pelayanan publik di Desa Brengkok, Kecamatan Brondong, Kabupaten Lamongan.
2. Untuk mengetahui signifikansi kinerja pelayanan publik dalam pelaksanaan Good Governance di Desa Brengkok, Kecamatan Brondong, Kabupaten Lamongan.
3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang menyebabkan kinerja pemerintahan dalam melaksanakan Good Governance di Desa Brengkok, Kecamatan Brondong, Kabupaten Lamongan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, diharapkan dapat memberikan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Konseptual

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan memberikan tambahan wawasan, khususnya terkait penerapan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, serta memberikan kontribusi bagi bidang Administrasi Publik.

2. Manfaat Konkret

- a. Hasil penelitian ini dapat menambah pemahaman ilmiah terkait penerapan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dalam bidang pendidikan.
- b. Khususnya bagi pemerintah. Kantor Pemerintah Desa Brengkok, Kecamatan Brondong, Kabupaten Lamongan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk meningkatkan pelaksanaan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penulis dapat mengambil beberapa simpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil penelitian dan analisis tentang Penerapan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik pada Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik kepada Masyarakat, maka dapat disimpulkan:

1. Prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik mensyaratkan adanya partisipasi dari seluruh komponen pemangku kepentingan, baik yang berada di lingkungan birokrasi maupun lingkungan masyarakat. Pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel seperti Pemerintah Desa Brenkok merupakan salah satu wujud dari tata kelola pemerintahan yang baik.
2. Pemerintah Desa Brenkok telah melaksanakan prinsip akuntabilitas secara efektif, dibuktikan dengan kinerja organisasi yang sesuai dengan standar kerja operasional. Selain itu, Pemerintah Desa telah membangun layanan yang mudah dipahami dan praktis bagi masyarakat Desa, yaitu Layanan Pesan Tanpa Tunggu (PEPES TAHU). Tujuan dari sistem ini adalah untuk mempermudah administrasi surat menyurat dan mengurangi beban masyarakat akibat perantara yang mengeluarkan biaya yang sangat besar.
3. Pemerintah desa telah menerapkan Prinsip Transparansi secara efektif dengan memasang papan informasi yang memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi terkait kantor desa Brenkok. Selain itu, pemerintah desa juga telah

mengeluarkan pengumuman dua hingga tiga hari sebelum acara mengenai jadwal kegiatan.

4. Pada prinsip Partisipasi masyarakat juga sudah diusahakan dengan sebaik-baiknya melalui keterlibatan dan keikutsertaan masyarakat yang secara aktif yang dilakukan oleh pemerintah desa. Peran yang dilakukan masyarakat bukan hanya secara fisik tetapi juga keterlibatan penyampaian aspirasi terhadap masalah ataupun potensi yang terdapat di lingkungan desa Brengkok sendiri.
5. Pada Prinsip efektivitas pemerintah desa brengkok pemerintah desa sudah mengupayakan dengan baik mengenai disiplin dan membuat pelayanan yang lebih mudah untuk desa. Pelayanan efektif juga sudah diupayakan melalui sistem pesan tanpa tunggu yang sudah dibuat oleh pemerintah desa sehingga masyarakat lebih efektif dan efisien terkait pelayanan yang ada dan tidak butuh menunggu lama untuk kepengurusan di kantor desa.
6. Kantor Desa Brengkok telah menerapkan asas tata kelola pemerintahan yang baik dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan dalam setiap proses pengambilan keputusan, serta asas transparansi yang menjamin bahwa setiap proses pengambilan keputusan dilakukan secara terbuka. Terselenggaranya pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu tanda peningkatan kinerja manajemen pemerintahan. Sebaliknya, hal ini menunjukkan adanya perubahan pola pikir yang mempengaruhi sikap mental dan perilaku aparatur pemerintah yang berfokus pada pelayanan publik.

B. Saran

1. Dalam memenuhi penerapan *good governance*, perlu adanya komunikasi yang

efektif antara pihak pemerintah desa dan masyarakat desa mengenai indikator-indikator pelayanan publik agar kinerja yang dilakukan oleh pemerintah desa dapat dinilai baik dan memberikan kepuasan pada masyarakat.

2. Dalam memenuhi penerapan *good governance* yang baik, perlunya menumbuhkan partisipasi masyarakat dengan mengedukasi masyarakat agar mengetahui secara jelas tentang Implementasi *Good Governance* pada Pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Desa Brengkok.



DAFTAR PUSTAKA

- Cahyadi, Arif. "Penerapan good governance dalam pelayanan publik (studi tentang kualitas pelayanan elektronik kartu tanda penduduk berbasis good governance di Kecamatan Sukolilo Surabaya)." *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 3.2 (2017).
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- H.A.W. Widjaja. 2010. "*Otonomi Desa*" Jakarta: PT. Raja Grafindo persada. Hlm 3.
- Herviani dan Febriansyah, 2016. Tinjauan atas Proses Penyusunan Laporan keuangan pada *Young Entrepreneur Academy* Indonesia Bandung, Jurnal Riset Akutansi Vol VII/No/2/Oktober.
- Hoessein, Benjamin. 2001 "*Transparansi Pemerintah*" Jurnal Forum inovasi, November.
- Ismayanti, (2021) *Implementasi Prinsip- Prinsip Good Governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Masalle kabupaten Enrekang*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Mappaodang A. 2021. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* di kantor kecamatan Mariorowawo Kabupaten Soppeng. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Nisjar, 1997. Teori Sistem dan Pendekatan Sistem dalam Bidang Manajemen.
- Osborne dan Gaebler, 1992. *Renueting Government : How the Enterpreneurial Spirit is Transforming the Publik Sektor*.
- Paputungan, Mustary Putra Pratama, Johny Lumolos, and Stefanus Sampe. "PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PUBLIK PT. PERTAMINA (Studi Di SPBU Kelurahan Mongkonai Barat Kota Kotamobagu)." *JURNAL EKSEKUTIF* 1.2 (2021).
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. Hlm 128.
- Riawan. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan. Hlm 15.
- Ridwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Hal 51.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik" Kepemerintahan ang baik "Dalam Rangka Otonomi Daerah"* Bandung: CV. Mandar Maju.
- Semil, Nurmah. 2005, *Analisis' Cinema Pelayanan Publik Instansi Pemerintah*,

Semarang: Universitas Diponegoro.

Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Situmeang, Sevocto. "Analisis Implementasi Prinsip Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kotamadya Sibolga." (2022).

Sugiman, *Pemerintahan Desa*, Ilmiah Mahasiswa Bina Mulia Hukum Universitas Suryadarma, Jurnal Vol.7 No.1, Juli 2018, Hlm. 86

Sutardjo Kartohadikusumo. 1953. "*Desa*" Bandung: Sumur Bandung.

Sugiman, Sugiman. "Pemerintahan Desa." *Binamulia Hukum* 7.1 (2018): 82-95.

Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya." *Jurnal Baruna Horizon* 3.2 (2020): 223-229.

T.Choser dan Anthony Rosenberg. 1976. *An introduction to international politics*. New Jersey: Prentice Hall.

Trisno, A. 2017, Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal ilmu pemerintahan. Volume (1)* 1.

Ulum Bahrul. 2021. Skripsi Dengan Judul Kebijakan Penerapan Dalam Tarif Pajak Surat Keterangan Asal Barang (SKAB), Universitas Islam Malang: Malang.

Wahyiah, Ita Rosita, and Luis Fiska Rahayu. "Analisis Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) Di Kecamatan Sindangresmi Pandeglang Banten." *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan* 9.3 (2023).

Yuliana, S. 2014. *implementasi prinsip-Prinsip Good Governance. Dalam meningkatkan kinerja organisasi di bidang pelayanan publik pada kantor kecamatan Parigi di Kabupaten Pangandaran*. Dinamika. Universitas Galuh: Ciamis.

Zulkarnain. 2002. *Kendala Terwujudnya Good Governance*. Bone: Artikel.