

## **PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA TEMPURSARI KECAMATAN TEMPURSARI KABUPATEN LUMAJANG**

**Ika Nurul Iza<sup>1)</sup>, Muhammad Mujtaba Habibi<sup>2)</sup>, Didik Sukriono<sup>3)</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Negeri Malang, Indonesia  
Email: ikazaa06@gmail.com

<sup>2</sup>Universitas Negeri Malang, Indonesia  
Email: m.muftaba.fis@um.ac.id

<sup>3</sup>Universitas Negeri Malang, Indonesia  
Email: didik.sukriono.fis@um.ac.id

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana pelayanan publik, penerapan prinsip-prinsip *good governance*, hambatan dalam menerapkan prinsip *good governance* dan upaya yang diterapkan untuk meningkatkan penerapan prinsip *good governance* di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Subyek penelitian ini yaitu Kepala Desa, perangkat Desa dan masyarakat. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah (1) Pemerintah desa Tempursari memberikan kualitas pelayanan publik yang baik kepada masyarakat agar melancarkan dan memudahkan pekerjaan masyarakat desa Tempursari (2) Prinsip *good governance* Transparansi, Keadilan, Partisipasi, Responsivitas, Efisiensi dan Efektivitas diterapkan dengan baik walaupun masih kekurangan pada prinsip Transparansi, dan Efektivitas di desa Tempursari. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (3) Hambatan yang dijumpai dalam penerapan prinsip *good governance* di desa Tempursari disebabkan kurangnya penguasaan teknologi oleh perangkat desa sebagai penyelenggara pelayanan publik. (4) Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan penerapan prinsip-prinsip *good governance* di desa Tempursari yaitu menerapkan jam operasional pegawai, memberdayakan perangkat desa untuk selalu meningkatkan prestasi kerjanya guna meningkatkan sumber daya manusia profesional, meningkatkan pengetahuan perangkat desa terhadap perkembangan teknologi, serta melakukan kegiatan evaluasi kerja setiap bulan.

**Kata Kunci:** *Good governance*; Pelayanan Publik; Penerapan Prinsip

### **ABSTRACT**

This study aims to find out how public services are, the application of good governance principles, obstacles in applying good governance principles and the efforts implemented to improve the application of good governance principles in Tempursari Village, Tempursari District, Lumajang Regency. This study uses a qualitative approach with a descriptive type of research. The subjects of this research are the village head, village officials and the community. Data collection techniques with interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques are data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study are (1) The Tempursari village government provides good quality public services to the community in order to facilitate and facilitate the work of the Tempursari village community (2) The principles of good governance Transparency Participation, and Responsiveness is well implemented in Tempursari village The community is satisfied with the services provided (3) Barriers encountered in the application of good governance principles in Tempursari village are due to the lack of technological mastery by village officials as public service providers (4) Efforts are being made to improve the application of the principles of good governance in the village of Tempursari, namely implementing employee operating hours, empowering village officials to always improve their work performance in order to improve professional human resources, increase the knowledge of village officials on technological developments, and carry out evaluation activities breast milk every month.

**Keywords:** Good governance; Public Service; Application of Principles

## PENDAHULUAN

Secara umum yang dimaksud dengan *governance* merupakan organisasi publik atau sosial lainnya yang diartikan sebagai sistem dan suatu struktur yang baik dan benar, dan dapat mewujudkan kejelasan dalam prosedur hubungan baik eksternal ataupun internal (Kartiwa, 2006). *Good governance* atau yang berarti tata kelola pemerintahan yang baik adalah prosedur untuk mengambil keputusan yang selanjutnya bagaimana mengimplementasikan keputusan tersebut dengan bertujuan untuk kepentingan bersama. Wujud pemerintahan formal yaitu salah satu alat yang digunakan dalam mengambil keputusan. *Good governance* dikampanyekan dan diterapkan di Indonesia sejak 1998 seiring munculnya gerakan reformasi pada tahun tersebut. Maraknya korupsi akibat tidak profesional, tidak efektif serta tidak efisien menyebabkan makin buruknya kinerja birokrasi di Indonesia. Buruknya birokrasi Indonesia semakin tidak rasional, tidak netral dan tidak transparan. Reformasi 1998 seharusnya menjadi tonggak reformasi birokrasi Indonesia karena setiap warga negara dalam suatu pemerintahan memiliki harapan terhadap *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik.

Pemerintah memiliki kewajiban serta tanggung jawab selain sebagai penyelenggara pemerintahan dan pelaksana pembangunan yaitu melakukan pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik merupakan hal yang penting untuk melaksanakan birokrasi pemerintahan saat ini dengan lebih mengedepankan kedekatan antara pemerintahan dan masyarakat dengan pelayanan (Rohman & Hanafi, 2019). Pelayanan publik merupakan kewajiban dan tugas pokok pemerintah yang harus dilakukan dan diwujudkan. Pemerintah diharapkan selalu berusaha mengupayakan penataan pelayanan publik dan diselenggarakan di berbagai sektor terutama yang berhubungan dengan hal-hak dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas dalam usaha yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara atas jasa, barang ataupun pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Tuntutan demokratisasi dan hak asasi manusia yang semakin tinggi telah menciptakan suatu tuntutan pelayanan publik yang berkualitas dan didasarkan pada prinsip *good governance*.

Bentuk tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya adalah pelayanan publik terhadap masyarakat dan bertujuan untuk melahirkan serta mendatangkan keadaan masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Pelayanan publik dapat diartikan menjadi kewajiban pemerintah yang berupaya mensejahterakan rakyatnya. Bentuk komitmen pemerintah salah satunya merupakan produk pelayanan publik yang efisien, akuntabel, efektif, bertanggung jawab, serta transparan yang ditujukan untuk masyarakat dari pemerintah (Maryam, 2016). Efektif berarti pelaksanaan fokus berdasarkan pada rencana yang diperlukan, efisien berarti pelaksanaan pelayanan dilaksanakan dengan mahir dan efisien, transparan mengartikan bahwa semua strategi yang diterapkan oleh negara dapat terbuka, semua orang dapat mengawasi dengan mudah agar mereka dapat menyampaikan pendapat mengenai kinerja dari hasil yang telah dicapai, kemudian akuntabel mengartikan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus dapat bertanggung jawab atas strategi yang diterapkan, dan mempertanggung jawabkan kemampuannya terhadap warga negara menjelang berakhirnya periode pemerintahan yang diperpanjang.

*Good governance* adalah prinsip yang memang penting dan sangat diperlukan dalam proses penyelenggara pelayanan

publik yang bertujuan agar kinerja dari aparaturnya Negara meningkat. Hal itu disebabkan pemerintah telah menyusun prinsip-prinsip *good governance* guna mengoptimalkan kapasitas transisi menjadi lebih baik dalam birokrasi pelayanan (Moento et al., 2019). *Good governance* juga menjadi prasyarat yang harus diterapkan oleh setiap pemerintah demi terwujudnya aspirasi masyarakat agar tercapai tujuan dan cita-cita berbangsa dan bernegara. Menerapkan prinsip *good governance* dapat dilaksanakan secara sistematis dan sesuai berdasarkan daya tampung masyarakat dan pemerintah. Salah satu upaya strategis yang dilakukan demi mewujudkan *good governance* di Indonesia yaitu dengan menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi standar kesuksesan dalam menjalankan kewajiban serta penilaian kinerja pemerintahan melalui birokrasi.

Pelayanan publik yang menerapkan *good governance* agar dapat dilaksanakan secara maksimal, maka dari itu diperlukan suatu kewajiban serta keikutsertaan semua pihak yang terdiri dari masyarakat serta pemerintah. *Good governance* yang efektif membutuhkan kerjasama yang baik, integritas, etos kerja, profesional, dan moral yang tinggi. Oleh sebab itu penerapan prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pemerintahan negara menjadi suatu tantangan tersendiri. Tujuan utama dalam pelayanan publik yaitu terselenggaranya *good governance* sebagai bentuk dalam mewujudkan suara dari masyarakat agar tercapainya cita-cita dan tujuan bangsa dan Negara. Selaras dengan pendapat (Tompo et al., 2021) dan (Daraba, 2015) bahwa pelayanan adalah tata cara untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan cara aktivitas secara langsung. Maka dari itu proses untuk mencapai tujuan utama dibutuhkan usaha dan menerapkan sistem yang dapat dipertanggungjawabkan dengan tepat, secara nyata, dan jelas hingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat terlaksana dengan

bertanggung jawab dan berhasil.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa, menjelaskan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah dan berwenang mengatur serta mengurus kepentingan masyarakat setempat dan berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa merupakan biro pemerintah yang terendah dan mempunyai kekuasaan wilayah lebih kecil sehingga pemerintah desa diharapkan dapat menampung semua aspirasi dari masyarakat.

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. Pemerintah desa merupakan penyelenggara pemerintahan yang dilaksanakan oleh kepala desa dengan dibantu perangkat desa yang memiliki peran sebagai unsur pelaksana pemerintahan desa. Pemerintahan sangat dibutuhkan yang bertujuan mengatur rakyat, mengayomi, memenuhi kebutuhan serta memberikan pelayanan kepada rakyat.

Desa adalah tempat dimana adanya pelayanan, perwakilan pemerintah yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik di tingkat desa yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Kinerja operasional para pegawai menuntut adanya peningkatan pelayanan, hal tersebut disebabkan kinerja pegawai yang tinggi dapat menggambarkan kinerja operasional secara menyeluruh. Kesadaran terhadap tugas yang rendah harus dipertanggungjawabkan menjadi unsur pemicu mengapa tingkat kinerja dapat dinilai buruk. Sikap tanggap aparat yang acuh tak acuh kepada masyarakat mengenai pelayanan juga bermasalah. Sistem dan prosedur yang

belum tertib serta pelayanan yang berbelit-belit sudah termasuk tidak sesuai dengan prinsip *good governance*. Untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan perbaikan mengenai kualitas dari pelayanan publik sehingga pelayanan publik yang prima dapat terwujud, upaya yang diperlukan salah satunya yaitu menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.

Penerapan prinsip *good governance* di Desa Tempursari walaupun secara umum telah berjalan dengan baik tetapi tetap masih ada kekurangan. Dalam hal ini adalah kurangnya penguasaan teknologi oleh perangkat desa Tempursari sedangkan dengan penguasaan teknologi oleh pemerintah desa bertujuan agar sistem pelayanan publik menjadi semakin efektif dan efisien lagi kedepannya. Aparatur pelayanan publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang sudah seharusnya mempersiapkan diri untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Hal ini bertujuan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik serta agar kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintahan semakin meningkat.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penerapan prinsip *good governance* dan pelayanan publik yang pernah dilakukan oleh (Cahyadi, 2016) dengan judul “Penerapan *Good governance* Dalam Pelayanan Publik Studi tentang kualitas pelayanan elektronik kartu tanda penduduk berbasis *Good governance* di Kecamatan Sukolilo Surabaya”. Penelitian tersebut berfokus pada tingkat penerapan *good governance* dan tingkat kualitas pelayanan E-KTP. Kemudian penelitian oleh (Tomuka, 2013) dengan judul “Penerapan Prinsip- Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Girian Kota Bitung”. Penelitian tersebut berfokus pada penerapan prinsip *good governance* yang dijalankan oleh camat sebagai PPAT dalam pelayanan pembuatan Akta Jual Beli dan faktor-faktor

yang mendorong terselenggaranya prinsip-prinsip *good governance*. Kemudian penelitian oleh (Maryam, 2016) dengan judul “Mewujudkan *Good governance* Melalui Pelayanan Publik”. Penelitian diatas berfokus pada penerapan prinsip *good governance*, perwujudan konsep *good governance* dalam kaitannya dengan pelayanan publik, dan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Berbeda dengan penelitian diatas, penelitian ini dilakukan untuk memahami dan mengkaji pelayanan publik di Desa Tempursari, penerapan prinsip *good governance*, hambatan yang ditemui dalam penerapan prinsip *good governance*, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan penerapan prinsip *good governance*. Berdasarkan penjelasan diatas, menarik untuk dilakukan kajian mengenai Penerapan Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, selaras dengan penjelasan (Moleong, 2019) yaitu yang dimaksud pendekatan kualitatif yaitu pendekatan penelitian yang tujuannya mengetahui suatu peristiwa yang terkait dengan semua hal yang terjadi pada subjek penelitian. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, menurut (Raco, 2018) penelitian deskriptif merupakan studi kasus yang bertujuan mencari informasi mendalam mengenai suatu kasus yang kemudian dapat memberikan suatu jawaban. Setelah didapatkan suatu informasi selanjutnya informasi tersebut diteliti dengan mendeskripsikan keadaan objek maupun subjek penelitian seperti lembaga, seseorang, masyarakat sedangkan pada masa sekarang yang berdasarkan keadaan yang terlihat dan yang sebagaimana adanya.

Penelitian ini dilakukan di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. Peneliti memilih lokasi penelitian di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang karena peneliti ingin mengetahui seberapa jauh upaya yang dilakukan pemerintah desa Tempursari untuk meningkatkan *good governance* dalam pelayanan publik yang ada di wilayah Desa Tempursari yang menjadi tujuan dalam penelitian.

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh secara langsung di lokasi penelitian oleh peneliti yang terdiri dari informan serta peristiwa diantaranya Kepala Desa, perangkat Desa dan masyarakat desa sedangkan sumber data sekunder didapatkan melalui sumber yang telah ada yaitu berupa dokumen yaitu peraturan terkait pelayanan publik. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada Kepala Desa dan Perangkat Desa yang memberi pelayanan dan masyarakat desa selaku orang yang mendapatkan pelayanan. Teknik analisis data penelitian menggunakan analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi. Peneliti terjun langsung untuk melakukan penelitian, kegiatan berupa survey lokasi penelitian, mengurus perizinan, kemudian mengumpulkan data penelitian yang diperlukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Pelayanan Publik Bidang Administratif di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang**

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang

berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan publik terdiri dari beberapa ciri- ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanannya yaitu pelayanan administratif yang berupa kegiatan yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, pelayanan barang yang berupa kegiatan penyediaan atau pengelolaan yang wujudnya berupa fisik yang disampaikan langsung kepada konsumen dan pelayanan jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya langsung dalam jangka waktu tertentu.

Dalam konsep pemerintahan desa, pelayanan publik memiliki peran pokok yang berhubungan dengan kewajiban bahkan yang berkaitan dengan aspek tanggung jawab (Mohi & Mahmud, 2018). Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Jenis pelayanan birokrasi desa atau administrasi di Kantor Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang yaitu melayani surat pengantar pembuatan KTP, Pengurusan surat kematian, Pengurusan akta kelahiran, Surat pengantar perubahan data kartu keluarga (KK), Surat keterangan usaha, Pembuatan AJB (Akta Jual Beli), Surat pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), kepengurusan surat nikah, kelahiran, talak/cerai, keterangan usaha, boro kerja, keterangan batas tanah, SKTM, beda nama, kehilangan umum.

Pemerintahan desa dibentuk berdasarkan Undang-Undang yang bertujuan untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik diharuskan melakukan proses pelayanan berdasarkan prosedur yang berlaku dan sesuai dengan asas pelayanan publik (Panjaitan et al., 2019). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 Pasal 4, asas- asas pelayanan publik meliputi keprofesionalan, kemudahan, kepastian hukum, ketepatan waktu, tidak diskriminatif, akuntabilitas, transparansi, keseimbangan hak, partisipatif, kepentingan umum, kesamaan hak, kondisional, dan kepentingan umum. Pemberian pelayanan oleh pemerintah desa Tempursari kepada masyarakat dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan yang diberikan. Pelayanan dilakukan dengan cara melayani, membantu, dan mengurus hal- hal yang dibutuhkan oleh masyarakat yang bertujuan untuk melancarkan dan memudahkan urusan administrasi masyarakat desa Tempursari.

### **Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang**

Tugas pemerintah kepada masyarakat adalah memberikan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat, dimana pemerintah memberikan jasa kepada masyarakat bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat Indonesia saat ini berharap kepada pemerintah untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang *good governance*. Terselenggaranya *good governance* yang bersih, berwibawa, dan yang baik merupakan cita- cita dan harapan seluruh masyarakat. Penerapan prinsip *good governance* merupakan suatu sangat penting yang tujuannya untuk melakukan pelayanan publik agar kinerja aparatur Negara meningkat.

Masyarakat sudah paham dan mengerti mengenai *good governance* yaitu pemerintahan yang baik, dan

dilaksanakan oleh pemerintah desa guna memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan maksimal. Upaya pengembangan pelayanan publik dalam prakteknya harus memperhatikan prinsip- prinsip *good governance*. Adapun prinsip *good governance* menurut UNDP (*United Nation Development Program*) diantaranya yaitu Partisipasi (*Participation*), Efisiensi dan Efektifitas (*Efficiency & Effectiveness*), Transparansi (*transparency*), Keadilan (*Fairness*), Hukum (*rule of law*), daya tanggap (*Responsiveness*), Akuntabilitas (*Accountability*), saling keterbukaan (*interrelated*), Visi strategis (*Strategic vision*), Aturan Berorientasi pada Konsensus (*Consensus Oriented*). (Warah, 2020)

Beberapa prinsip *good governance* tersebut, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini yaitu: 1. Transparansi (*transparency*) 2. Keadilan (*Fairness*) 3. Partisipasi (*Participation*) 4. Responsivitas (*Responsiveness*). 5. Efisiensi dan Efektifitas (*Efficiency & Effectiveness*)

#### 1. Transparansi (*transparency*)

Transparansi merupakan prinsip yang ada dalam *good governance*, dan menunjukkan suatu kondisi dimana semua sisi dari prosedur penyelenggaraan pelayanan dapat diketahui dan terbuka kepada semua masyarakat dan semua pihak yang memang memerlukan (Irawan, 2018). Masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan belum memahami prosedur pelayanan dapat menanyakan kepada perangkat desa atau dapat bertanya langsung kepada kepala desa apa saja yang harus dibawa saat akan mengurus keperluannya.

Penerapan prinsip transparansi atau keterbukaan di desa Tempursari dalam pelayanan yang diberikan dinilai masih belum memenuhi prinsip transparansi. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya banner SOP dan SPP di Kantor Desa Tempursari. Seharusnya SOP dan SPP dibuat dengan detail, serta urutan yang jelas dan

didalamnya terdapat cara, waktu, tempat dan orang yang melakukan pekerjaan. Bentuk SOP dan SPP juga diharuskan dalam bentuk dokumen sesuai dengan Permen PAN dan RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan yang menjelaskan bahwa pelaksanaan SOP terdokumentasi dengan baik. Menurut (Habibi et al., 2019) seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik sehingga dapat selalu menjadi acuan atau referensi bagi setiap pihak-pihak yang memerlukan.

Prinsip transparansi juga dapat dilihat dari seberapa mudahnya masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan oleh pemerintah desa Tempursari. Pemerintah desa Tempursari memberikan rasa percaya kepada masyarakat dibuktikan dengan penyediaan informasi yang langsung diberikan oleh pemerintah desa yang dapat menjadi alternatif masyarakat untuk mendapatkan informasi yang memadai dan akurat dalam proses pelayanan publik.

## 2. Keadilan (*Fairness*)

Prinsip keadilan dalam pelayanan publik memiliki arti bahwa masyarakat harus mendapat perlakuan yang adil dan setara serta mendapat kejelasan mengenai hak-haknya sebagai masyarakat yang menerima pelayanan. Pemerintah desa Tempursari dalam proses pemberian pelayanan tidak mengalami perbedaan sikap dan cara pelayanan dengan masyarakat yang lain. Prinsip keadilan mengharuskan memberikan pelayanan yang adil di setiap pelaksanaan pelayanan publik, tidak membedakan suku, keyakinan, jenis kelamin, kelas sosial. Semua masyarakat berhak mendapat informasi serta kemudahan dalam proses pelayanan publik.

Dalam prakteknya di desa Tempursari prinsip keadilan telah diterapkan dan masyarakat bisa merasakan perlakuan yang sama dari pemerintah desa. Prinsip

keadilan dapat diterapkan dengan baik dikarenakan kesadaran dari petugas dalam memberikan layanan dan pernyataan dari kepala desa Tempursari bahwa setiap masyarakat mempunyai hak agar dapat mendapatkan pelayanan yang sama, serta pemerintah desa selalu berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan maksimal dan memuaskan.

## 3. Partisipasi (*Participation*)

Masyarakat memiliki hak dalam setiap menentukan keputusan, baik secara langsung maupun lewat institusi dan perwakilan lembaga yang memang mewakili kebutuhan masyarakat. Masyarakat desa Tempursari secara bebas dapat menyampaikan pendapat mengenai kinerja pelayanan publik. Kepala Desa Tempursari juga membebaskan kepada masyarakat untuk selalu ikut andil dalam mengevaluasi kinerja pemerintah desa. Serta membebaskan masyarakat berpartisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah desa Tempursari demi keberlangsungan antara masyarakat dengan pemerintah.

Prinsip partisipasi *good governance* dalam pelayanan publik di desa Tempursari dapat dilihat dari peran masyarakat dalam kegiatan pembangunan desa. (Sulaeman et al., 2019) dan (Alawi et al., 2021) Berpendapat bahwa partisipasi adalah kunci pembangunan birokrasi dalam *good governance* yang dapat memaksimalkan kekuatan dan daya tampung masyarakat yang mengarah kepada kepentingan masyarakat itu sendiri yang dapat menyelesaikan permasalahan yang ada. Melalui partisipasi masyarakat desa Tempursari, secara tidak langsung telah ikut andil dalam meningkatkan kualitas dari pelayanan publik yang sistemnya dengan cara menerima pengaduan serta keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan itu sendiri.

## 4. Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas pelayanan dinilai dari ketanggapan aparat pemerintahan dalam

memproses dan mengarahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Masyarakat yang akan melakukan layanan diarahkan untuk menemui petugas yang telah ditugaskan, kemudian petugas kantor desa bisa langsung memproses keperluan masyarakat. Petugas pemberi layanan harus memberikan pelayanan yang maksimal agar masyarakat merasa nyaman untuk melakukan proses layanan.

Daya tanggap petugas di Kantor Desa Tempursari dinilai telah diterapkan secara maksimal hal tersebut memberikan indikasi bahwa responsivitas yang diberikan dalam pelayanan publik telah diupayakan secara optimal. Standar Operasional Prosedur yang baik dan jelas maka hal tersebut mendukung agar pelayanan yang diberikan mampu menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Menyelesaikan permasalahan dan memenuhi kebutuhan masyarakat Desa Tempursari juga tidak luput dari adanya pelayanan.

#### 5. Efisiensi dan Efektifitas (*Efficiency & Effectiveness*)

Efisiensi menurut (Dwiyanto, 2017) menjelaskan bahwa yang dimaksud efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Menurut (Habibi, 2016) dan (Risnawan, 2018) bahwa tolak ukur efektifitas dapat dinilai berdasarkan produktivitas dari organisasi atau output, fleksibilitas organisasi serta bentuk keberhasilannya dalam menyesuaikan dengan perubahan-perubahan yang ada dalam dan diluar organisasi dan dari ada atau tidaknya ketegangan dalam organisasi ataupun hambatan konflik antara bagian-bagian organisasi. Penerapan prinsip efisiensi dan efektifitas Desa Tempursari dinilai cukup baik tetapi masih ada kekurangan seperti ketika sudah waktunya jam operasional Kantor Desa tetapi masih ada petugas pelayanan yang tidak masuk atau datang terlambat.

### **Hambatan dalam Menerapkan Prinsip-Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang**

Umumnya setiap penyelenggaraan program yang baik secara strategis dan teknis mempunyai atau mengalami hambatan, baik yang dialami oleh penyelenggara pelayanan publik ataupun masyarakat. Pelayanan publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang tidak luput terhindar dari berbagai hambatan yang terjadi. Walaupun desa Tempursari telah berhasil menerapkan beberapa prinsip *good governance*, tetapi masih ada beberapa tantangan atau hambatan yang terjadi. Hambatan yang dijumpai dalam penerapan prinsip *good governance* di desa Tempursari disebabkan perangkat desa yaitu berkenaan mengenai sumber daya ketenagaan dalam hal kualitas sumber daya manusia. Penguasaan teknologi masih dirasa belum maksimal, eksistensi tersebut disadari karena implikasi perkembangan teknologi yang menuntut adanya kemampuan teknologi yang memadai karena banyaknya akses yang memang membutuhkan penguasaan teknologi.

Pemerintahan tingkat desa memang perlu memberikan perhatian khusus terhadap penguasaan dibidang teknologi (Widarna & Simargolang, 2021). Perangkat desa sebagai pelaksana pelayanan publik diharuskan mempunyai pengetahuan mengenai teknologi dan harus mampu untuk menerapkan teknologi agar mampu mempersembahkan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat desa Tempursari. Penggunaan teknologi informasi adalah salah satu cara yang dapat membentuk sarana agar partisipasi masyarakat dapat meningkat, karena partisipasi masyarakat memang sangat diperlukan terutama untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan yang ada di Kantor Desa Tempursari. Partisipasi masyarakat juga dapat mendorong pemerintah Desa untuk semakin terbuka



dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, agar tata kelola pemerintah Desa semakin baik dan lebih transparan. Kurangnya penguasaan teknologi oleh perangkat desa memang menjadi hambatan dalam proses pelayanan publik yang *good governance* di desa Tempursari. Memanfaatkan teknologi informasi bertujuan untuk mendukung mengenai pengelolaan data desa sebagai langkah untuk peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat desa Tempursari. Adanya teknologi informasi juga bertujuan memberikan keefektifan dalam aktifitas di desa untuk memberikan pelayanan publik.

#### **Upaya Meningkatkan Penerapan Prinsip - Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang**

Upaya meningkatkan penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Desa Tempursari yaitu dengan meningkatkan kinerja seluruh perangkat desa. Mengupayakan sistem kerja yang lebih baik untuk kedepannya demi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat desa Tempursari. Langkah meningkatkan kinerja perangkat desa yaitu dengan memperbaiki kekurangan dalam proses pelayanan publik. Hal tersebut dilakukan dengan menetapkan peraturan jam masuk serta jam pulang kerja yang bertujuan agar perangkat desa disiplin dan selalu taat terhadap peraturan yang berlaku. Hal tersebut dapat mendorong kinerja perangkat desa agar senantiasa bertanggung jawab untuk menyelesaikan tugas yang telah diberikan. Jam operasional kerja juga dapat membentuk kesemangatan dan kedisiplinan perangkat desa dalam bekerja. Sesuai dengan pendapat (Hartati et al., 2021) disiplin adalah salah satu upaya yang bertujuan memberikan motivasi kepada pegawai agar selalu menghargai waktu dan memiliki perasaan tanggung

jawab terhadap tugas yang telah diberikan.

Upaya lain memaksimalkan kinerja perangkat desa yang bertujuan meningkatkan penerapan prinsip *good governance* dengan memberdayakan perangkat desa untuk selalu meningkatkan prestasi kerjanya guna meningkatkan SDM (Sumber Daya Manusia) profesional yang terdapat di Kantor desa Tempursari. Sikap profesionalisme yang dimiliki perangkat desa dapat mencerminkan sikap seseorang terhadap tugas ataupun kewajiban yang telah diberikan kepadanya. Menurut (Irawan & Laksono, 2019) dan (Podungge & Aneta, 2020) yang dimaksud profesionalisme adalah kapasitas seseorang dalam mengkoordinasi, merencanakan, serta melaksanakan tugasnya dengan inovatif, fleksibel, efisien, dan memiliki etos kerja tinggi. Sikap profesional perangkat desa Tempursari dalam melayani kepentingan masyarakat dapat ditunjukkan dengan kualitas pelayanan yang baik, sistem pelayanan yang efektif dan efisien serta tidak berbelit-belit.

Meningkatkan pengetahuan perangkat desa terhadap perkembangan teknologi karena saat ini banyaknya akses yang memang membutuhkan penguasaan teknologi. Dalam proses pelayanan, dengan memanfaatkan teknologi menjadikan proses pemberian pelayanan semakin efektif dan efisien. Dalam prosesnya harus transparan/ terbuka kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan prima yang mempunyai fungsi sebagai pelayanan publik, sudah seharusnya memiliki tingkat kenaikan kepuasan masyarakat. Proses pelayanan yang diberikan harus menetapkan standarisasi yang tinggi dan komitmen dalam diri perangkat desa merupakan kunci dari pelayanan publik yang *good governance*.

Setiap bulan Kantor Desa Tempursari mengadakan evaluasi kerja, dimana kegiatan evaluasi yang diikuti semua perangkat desa digunakan sebagai perbaikan dari program kegiatan yang telah dilakukan. Menurut (Nasution & Sinaga, 2014) dan (Aini, 2019) evaluasi adalah

kegiatan yang bertujuan meningkatkan kualitas dari pelaksanaan program suatu lembaga, dengan evaluasi kegiatan maka dapat diperoleh suatu informasi mengenai apa yang telah dicapai dan tindakan selanjutnya digunakan untuk memperbaiki kekurangan dalam pelaksanaan kegiatan selanjutnya. Kegiatan evaluasi kantor desa Tempursari selain melibatkan perangkat desa, masyarakat juga ikut dilibatkan dalam kegiatan ini. Hal tersebut dilakukan agar penyampaian evaluasi bisa disampaikan langsung dari masyarakat sendiri. Evaluasi kegiatan yang dilakukan di kantor desa Tempursari memang perlu dilaksanakan, karena sebagai bentuk penilaian pelayanan publik telah berdasarkan prinsip *good governance* ataukah belum demi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat Desa Tempursari.

## SIMPULAN

Pelayanan administrasi di Kantor Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang berjalan dengan baik. Pelayanan tersebut yaitu surat pengantar pembuatan KTP, Pengurusan surat kematian, Pengurusan akta kelahiran, Surat pengantar perubahan data kartu keluarga (KK), Surat keterangan usaha, Pembuatan AJB (Akta Jual Beli), Surat pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), kepengurusan surat nikah, kelahiran, talak/cerai, keterangan usaha, boro kerja, keterangan batas tanah, SKTM, beda nama, kehilangan umum. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang berjalan baik. Dari 5 prinsip *good governance* yang diterapkan diantaranya transparansi, keadilan, partisipasi, responsivitas, efisiensi dan efektifitas, hanya transparansi yang masih perlu ditingkatkan dengan cara pembuatan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan Publik. Hambatan yang ditemui dalam pelayanan

publik di desa Tempursari yaitu berkaitan dengan sumber daya manusia. Penguasaan teknologi oleh perangkat desa dirasa masih belum maksimal, hal tersebut disadari karena implikasi perkembangan teknologi menuntut adanya kemampuan teknologi yang memadai karena banyaknya akses yang memang membutuhkan penguasaan teknologi. Sedangkan upaya perangkat desa untuk meningkatkan penerapan prinsip *good governance* di desa Tempursari dilakukan dengan beberapa cara yaitu menetapkan jam operasional kerja, memberdayakan perangkat desa untuk selalu meningkatkan prestasi kerjanya agar terjadi peningkatan SDM profesional, meningkatkan pengetahuan perangkat desa mengenai perkembangan teknologi, dan melakukan evaluasi kerja setiap bulan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. (2019). *Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good governance*. 1(1), 43–57. <https://doi.org/10.33474/jisop>
- Alawi, M. I., Habibi, M. M., Rochmadi, N. W., & Wiwoho, B. S. (2021). The problems of developing a tourist village. In Sukowiyono, S. Awaliyah, P. B. R. Carey, M. Lane, & C. Fei (Eds.), *Empowering Civil Society in the Industrial Revolution 4.0* (pp. 90–94). Routledge.
- Cahyadi, A. (2016). Penerapan Good governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(2).
- Daraba, D. (2015). Penerapan Prinsip Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Panciro Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa, Indonesia. *Jurnal Office*, 1(2), 185–191.

- Dwiyanto, A. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Habibi, M. M. (2016). Analisis Pelaksanaan Desentralisasi Dalam Otonomi Daerah Kota/Kabupaten. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 28(2).
- Habibi, M. M., Sukriono, D., Rapita, D. D., & Sudirman. (2019). Pendampingan Pembentukan Standar Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Sebagai Upaya Mewujudkan Good Village Governance. *Jurnal Praksis Dan Dedikasi Sosial (JPDS)*, 19–27.
- Hartati, Husnurrofiq, & Kadir, A. (2021). Analisis Motivasi Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Desa Sungai Rasau Kabupaten Tanah Laut. *Jurnal Analisis*.
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 86-101.
- Irawan, B., & Laksono, S. S. M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 28–37.
- Kartiwa, H. A. (2006). *Implementasi Peran dan Fungsi DPRD dalam Rangka Mewujudkan “Good governance”*. Pustaka Unpad.
- Maryam, S. N. (2016). Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik. *In Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Vol. VI (Issue 1)*.
- Moento, P. A., Firman, & Yusuf, A. P. (2019). Good governance Dalam Pemerintahan. *Musamus Journal of Public Administration*, 1(2), 10–16. <https://ejournal.unmus.ac.id/index.php/fisip>
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik Jurnal Ilmu Administrasi*, 6(2), 102–110.
- Moleong, L. J. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Rineka Cipta.
- Nasution, F. R., & Sinaga, R. S. (2014). Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor SAMSAT dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. *In Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik (Vol. 2, Issue 1)*. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jppuma>
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Perpektif*, 8(1), 32–38. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>
- Podungge, A. W., & Aneta, A. (2020). Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 55. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.55-65.2020>
- Raco, J. (2018). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*. PT. Grasindo.
- Risnawan, W. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Dinas Cipta Karya, Kebersihan Dan Tata Ruang Kabupaten Ciamis. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(1), 83–92.
- Rohman, Abd., & Hanafi, Y. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *REFORMASI*, 9(2), 153. <https://doi.org/10.33366/rfr.v9i2.1469>
- Sulaeman, Z., Mustanir, A., & Muchtar, A. I. (2019). *Partisipasi Masyarakat Terhadap Perwujudan Good*

*governance Di Desa Damai Kecamatan Watang Sidenreng Kabupaten Sidenreng Rappang* (Vol. 7).

- Tompo, M., Madani, M., & Fatmawati. (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik Di Rsud Lanto Daeng Pasewang Kabupaten Jeneponto. *Journal of Public Policy and Management*, 3(1), 43–52.
- Tomuka, S. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli). *Jurnal Eksekutif*, 2(1), 1–15.
- Warah, M. (2020). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya*.
- Widarma, A., & Simargolang, M. Y. (2021). Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Manajemen Data Di Desa Bagan Asahan. Pengabdian Kepada Masyarakat. *Jurnal Anadara*, 1(1), 43–46.