

PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA PAMIJAHAN KABUPATEN TASIKMALAYA

THE APPLICATION OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES IN IMPROVING PUBLIC SERVICES IN PAMIJAHAN VILLAGE, TASIKMALAYA DISTRICT

Inawati¹, Hanny Purnamasari²

¹Universitas Singaperbangsa Karawang/Karawang, Indonesia

²Universitas Singaperbangsa Karawang/Karawang, Indonesia

Email : 2110631180017@student.unsika.ac.id
Email : hanny.purnamasari@fisip.unsika.ac.id

Abstrak: Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan terkait pelayanan yang dijalankan Desa Pamijahan apakah telah menerapkan prinsip good governance atau belum. Dalam penelitiannya menggunakan metode kualitatif yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam menjalankan pelayanan publik yang baik maka harus menerapkan prinsip yang diterapkan oleh good governance untuk kesejahteraan masyarakat serta masyarakat dapat langsung merasakan akan manfaat yang diberikan oleh pemerintah atas pelayanannya yang sesuai dengan keinginan mereka. Akan tetapi dalam pelayanannya Desa Pamijahan belum menerapkan good governance sehingga dalam melayani sesuai keinginan masyarakat secara optimal belum dijalankan dengan baik dan masih banyak pantologi pemerintah yang harus di selesaikan untuk kesejahteraan masyarakat dan memajukan Pemerintah Desa serta kurangnya SDM untuk memajukan desa tersebut. Untuk itu dengan mengetahui permasalahan yang ada di Desa tersebut diharapkan dapat menjadi evaluasi untuk memperbaiki masalah yang ada sehingga desa tersebut tidak tertinggal dengan desa lainnya dan akan menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, dan Good Governance

Abstract: This research was conducted to find out and explain whether the services run by Pamijahan Village have implemented the principles of good governance or not. In this research, qualitative methods were obtained through interviews, observation and documentation. In carrying out good public services, you must apply the principles applied by good governance for the welfare of society so that the public can immediately feel the benefits provided by the government for services that are in accordance with their wishes. However, in its services, Pamijahan Village has not implemented good governance so that serving according to the wishes of the community optimally has not been carried out well and there are still many government pantheologies that must be completed for the welfare of the community and advancing the Village Government as well as weakening human resources to advance the village. For this reason, by knowing the problems that exist in the village, it is hoped that this can be used as an evaluation to improve existing problems so that the village is not left behind by other villages and will create prosperity for the community.

Keywords: Quality of Public Services, and Good Governance

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu upaya pemerintah dalam memberikan hak-hak atas barang dan jasa serta pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 mengemukakan bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk kesejahteraan masyarakat serta memberikan kepuasan. Sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan dapat dilihat dari baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Di era zaman sekarang berharap terselenggaranya good governance yakni pemerintahan yang baik, efektif, efisien, transparan, akuntabel dan bertanggung-jawab. Efektif merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat sasaran sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, efisien merupakan penyelenggaraan pemerintah yang hemat serta menghasilkan hasil yang memuaskan, transparan adalah sebuah kebijakan yang dilakukan dengan transparan sehingga masyarakat mengetahui proses dari pelaksanaan kebijakan tersebut serta masyarakat mampu menilai kinerja yang diselenggarakan pemerintahan, akuntabel merupakan menerima tanggungjawab atas kebijakan yang ditetapkan sebelumnya.

Konsep good governance ada ketika terjadinya ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah yang memiliki peran dalam penyelenggaraan publik dan suatu pilihan yang mendasar untuk menjalankan good governance adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang akan menjadi standar dalam mencapai keberhasilan serta pengukuran kinerja melalui birokrasi. Namun penerapan good governance dilapangan tidak berjalan dengan optimal karena tidak sedikit pelayanan publik di Indonesia tidak menghasilkan kepuasan untuk masyarakat seperti penelitian yang dilakukan di Desa Pamijahan masih banyak hambatan yang terjadi sehingga penyelenggaraan pelayanan publiknya

belum optimal masih banyak hambatan seperti masih lambatnya pelayanan, minimnya pengetahuan teknologi dalam mengembangkan pelayanan berbasis digital, kurangnya sumber daya sehingga menghambat perkembangan pemerintah serta kurangnya perhatian pemerintah pusat. Dalam menyelesaikan masalah tersebut perlu adanya perbaikan dari kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan menerapkan good governance yang diharapkan akan menghasilkan kepuasan pelayanan bagi masyarakat serta adanya kesadaran dari aparat pemerintah atas tugas dan fungsi yang harus dijalankan. Kemudian Kualitas pelayanan yaitu suatu bagian dari rencana Manajemen Pemasaran. Kualitas pelayanan menjadi suatu faktor dominan untuk mencapai keberhasilan dalam suatu organisasi. Dalam mengembangkan kualitas bersamaan dengan desakan dari kondisi daya saing antara perusahaan, perkembangan di bidang teknologi, peningkatan dalam perekonomian serta sosial masyarakat. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu suatu tahapan layanan yang diberikan kepada pelanggan apakah akan mampu mencapai hasil layanan sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan lima indikator yakni dari (P. and K. L. K. Kotler, 2016). Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*, diantaranya :

- a. *Tangible* / bukti fisik merupakan kemahiran dalam suatu perusahaan atau organisasi untuk menunjukkan keberadaanya kepada eksternal
- b. *Reliability* / kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang telah dijanjikan dengan benar dan terpercaya
- c. *Responsiveness* / daya tanggap yaitu kemampuan dalam membantu pelayanan yang cepat dan tepat dalam mengutarakan informasi yang jelas dan adanya kesadaran dari staff pegawai dalam membantu pelayanan yang cepat.

- d. *Assurance* / Jaminan merupakan suatu kespoanan dan kemampuan staff perusahaan dalam memberikan layanan sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan dari pelanggan dengan menerapkan sopan santun, pengetahuan, dan sifat yang jujur, serta terhindar dari sikap resiko dan keraguan dari pelanggan.
- e. *Empathy* adalah suatu perilaku layanan yang dilakukan para pegawai dengan memperhatikan pelanggan dengan tulus sebagai upaya dalam memahami keinginan dari pelanggan misalnya : mudahnya dalam menjalin komunikasi yang baik serta memahami atas kebutuhan yang diinginkan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan jenis penelitiannya menggunakan metode kualitatif dengan memahami suatu objek yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif adanya teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara yang terstruktur dan beberapa pertanyaan mengenai “kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Desa Pamijahan” yang akan mendapatkan hasil jawaban dari pertanyaan yang diajukan serta dilakukannya observasi, wawancara, dokumentasi dan kepustakaan atau studi literatur

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Moenir (1978), Fasilitas bisa disebut dengan *faciliteit* merupakan sarana dan prasarana yang bisa dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah seseorang dalam mengerjakan sesuatu. Fasilitas dapat disebut sebagai sarana, fasilitas berkaitan dengan pelengkapan prasarana umum yang ada dalam suatu perusahaan atau organisasi misalnya fasilitas kantor contohnya mobil, motor, dan lain-lain. Sedangkan menurut Moenir (1987) fasilitas kantor merupakan sesuatu yang

dimanfaatkan, dipakai, dan dinikmati oleh seorang pegawai baik dalam hubungan langsung dengan suatu pekerjaan ataupun untuk kelancaran suatu pekerjaan. Menurut Moenir (1987) menyatakan bahwa terdapat beberapa hal mengenai fasilitas yaitu media alat kerja operasional, media untuk melengkapi alat kerja (Gedung dengan segala sarana yang diperlukan misalnya jalan, selokan, air bersih, pembuangan air kotor, halaman parkir, ruangan kerja, penerangan yang cukup dan sebagainya) serta fasilitas sosial.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dalam penyediaan fasilitas fisik seperti pembangunan desa telah diperbaiki menjadi lebih baik, penyediaan alat yang dibutuhkan dalam pelayanan misalnya komputer, layanan administrasi, serta alat lainnya telah memadai di desa tersebut sehingga bermanfaat juga untuk perangkat desa dalam memenuhi layanan masyarakat. Akan tetapi layanan fasilitas yang digunakan belum berjalan dengan optimal karena penerapan teknologi dalam pelayanan berbasis digital belum dijalankan oleh sumber daya manusia di desa tersebut dan masih minimnya pengetahuan SDM dalam menggunakan pelayanan sesuai dengan pelayanan jaman sekarang berbasis teknologi sehingga desa tersebut menjadi desa yang tertinggal dengan desa lainnya karena minimnya pengetahuan SDM dalam memajukan pelayanan yang baik dan masih kurangnya perangkat desa, fasilitas alat tulis kantor telah memadai karena sudah ada anggarannya dari ADD untuk memenuhi fasilitas yang ada di desa selain ATK juga fasilitas lainnya untuk kenyamanan perangkat desa dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Akan tetapi kinerja yang dilakukan perangkat desa belum berjalan dengan optimal karena masih lambatnya pelayanan disebabkan pelayanan yang masih manual dan masyarakat masih harus datang ke tempat kantor jika membutuhkan layanan sehingga tidak efisien. Pada tahun 2022 terdapat anggaran dari provinsi yaitu Bankprov untuk fisik desa sehingga pembangunan yang lama telah di renovasi

menjadi lebih baik dan lebih nyaman untuk perangkat desa menjalankan tugasnya. Kemudian Masyarakat pun sudah merasakan manfaat dari fasilitas yang telah disediakan desa misalnya dalam pembangunan yang awalnya pembangunannya belum layak dan masih terbuka pembangunannya sekarang sudah di renovasi sehingga masyarakat dapat dengan nyaman jika mendatangi kantor desa karena sudah disediakan tempat duduk serta tepat administrasi jika ada sesuatu yang ditanyakan dan adanya kemajuan dan memberikan kenyamanan pelayanannya melalui fasilitas fisik bangunan.

FASILITAS	JUMLAH
Ruangn Kepot Desa	1
Layanan Administrai	1
Ruang Tamu	1
Kursi	6
Meja	4
Komputer	3
Printer	1

Tabel 1. Fasilitas Desa Pamijahan

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwasanya fasilitas fisik yang ada di Desa Pamijahan sudah memadai untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat dengan adanya berbagai fasilitas dari mulai komputer, ruangan yang nyaman serta berbagai alat lainnya untuk memberikan pelayanan yang baik serta kenyamanan baik bagi perangkat desa yang ada di sana ataupun masyarakat.

Pelayanan publik yang baik

Menurut Lukman (2001:4) pelayanan prima yang bisa disebut dengan “excellent service” artinya pelayanan yang baik. Kemudian menurut Ruslan (1998:256) menyatakan bahwa pelayanan yang baik merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan jasa yang diselenggarakan oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pihak yang diberikan layanan sesuai dengan ekspetasi yang diharapkan oleh pelanggan dalam menerima suatu layanan. Dengan adanya pelayanan yang baik akan memberikan manfaat untuk masyarakat atas kepuasan layanan yang telah diterimanya serta akan menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pemerintah atas pelayanan yang baik dan amanah. Selain itu untuk meningkatkan

kualitas pelayanan suatu perusahaan atau pemerintah kepada masyarakat sehingga akan menjadi acuan dalam meningkatkan penyusunan pelayanan yang lebih baik. Terdapat beberapa manfaat yang dirasakan masyarakat atas pelayanan yang baik diantaranya kebutuhannya terpenuhi, menghargai masyarakat, masyarakat merasa dihormati oleh pemerintah dan diperlakukan baik oleh pemerintah dan masyarakat akan merasakan pemerintah telah professional dalam menjalankan tugasnya dengan baik. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik harus melakukan beberapa strategi untuk menghasilkan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat, yaitu :

1. Meningkatkan kualitas dari perangkat pemerintah serta mengembangkan professional dalam menjalankan tugasnya dimana jika seseorang yang mempunyai kemampuan dalam kebijaksanaan dalam menentukan keputusan, mengikuti peraturan hukum yang sudah berlaku dalam menjalankan tugasnya serta menempatkan seseorang sesuai kemampuan bidangnya sehingga akan memberikan hasil positif dalam pelayanan publik yang dijalankan
2. Menetapkan proses kebijakan dalam pelayanan publik yang tidak berbelit-belit sehingga akan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Kemudian menetapkan kebijakan yang akan mengembangkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengadakan standar pelayanan untuk menghasilkan kebijakan yang transparan dan akuntabel kepada masyarakat sehingga akan terhindar dari penyelewengan wewenang pada saat memberikan layannan kepada masyarakat
3. Menyediakan fasilitas untuk menunjang pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan pelayanan yang sesuai dengan jaman

sekarang yakni pelayanan berbasis digital

4. Adanya kesadaran SDM dalam menjalankan pelayanannya kepada masyarakat dimana dalam mewujudkan pelayanan yang baik selain perangkat keras yang harus diperhatikan lagi dalam perangkat lunak yang di miliki setiap SDM yakni inner willing dari setiap individu untuk menjadikan pelayanan menjadi suatu kebutuhan dan dengan memberikan suatu jalan atau motivasi kepada seseorang untuk menjalankan tugasnya dengan baik melalui sosialisasi, seminar atau workshop serta dibentuknya pengawasan oleh kepala pemerintahannya untuk memantau bawahannya telah menjalankan tugas dengan baik atau tidak.

Berdasarkan wawancara dengan informan di Desa Pamijahan Kecamatan Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya, pemerintah desa telah menjalankan pelayanannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat dimana pelayanan yang dilakukan pemerintah desa masih dilakukan secara manual sehingga masyarakat harus datang ke tempat desa jika terdapat kebutuhan misalnya dalam pelayanan SKU (Surat Keterangan Usaha), pembuatan Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Surat Kematian dan sebagainya dimana proses pembuatan surat menyurat tersebut dilakukan selama 2-3 hari dan tidak sedikit dalam pembuatan KTP, KK masyarakat lebih memilih langsung membuat ke kecamatan daripada harus ke Desa terlebih dahulu. Akan tetapi pada kenyataan dilapangan dalam menjalankan pelayanannya belum berjalan dengan optimal disebabkan kurangnya kemampuan SDM dalam memahami pelayanan berbasis digital sehingga desa tersebut tertinggal dengan desa lainnya, kurangnya perangkat desa, pemerintah desa acuh tak acuh terhadap kebutuhan yang dibutuhkan di lingkungan masyarakat, dan kurangnya kesadaran SDM terhadap tugas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pelayanan yang dijalankan pemerintah desa

belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat dan pemerintah desa pun belum memiliki sifat yang konsisten dalam pelayanannya karena sering terjadi masyarakat menerima pelayanan di desa yang lambat dan tidak sesuai dengan keinginan masyarakat serta respon dari pemerintahnya juga lambat kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak merasa puas akan layanan yang diberikan masyarakat serta mayoritas pendidikan di desa tersebut dari SLTA dan hanya sedikit orang yang bekerja disana dari keluaran perguruan tinggi. Selain itu dalam pelayanannya misalnya masyarakat yang ingin meminjam fasilitas desa untuk kepentingan orang sakit dalam peminjaman mobil desa sangat sulit prosedurnya dan tidak adanya kejelasan dari pemerintah desa terhadap siapa yang memegang kunci mobil desa dan pemerintah desa terlalu berbelit-belit dan perangkat desa terlalu mementingkan kepentingan pribadi dan keluarganya jika ada yang mau meminjam fasilitas desa, dalam pengadaan rapat perangkat desa suka tidak punya aturan dan suka terlambat atas waktu yang telah di tentukan sebelumnya sehingga membuat masyarakat menunggu dan tidak ada keseriusan dari perangkat desa yang selalu menyepelekan waktu, pemberian gaji kepada setiap RT RP. 250.000/bulan adanya penyelewengan dimana anggaran tersebut hanya diberikan ke satu orang saja. Kemudian jika layanan pada bantuan pemerintah pusat ke masyarakat pemerintah desa telah menjalankan bantuannya kepada masyarakat dan tidak ada penyelewengan atas pemberian bantuan tersebut misalnya bansos, BLT yang sudah sinergis dijalankan.

Daya tanggap Desa Pamijahan dalam memahami kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat

Berdasarkan hasil observasi Desa Pamijahan Kabupaten Tasikmalaya ini belum menerapkan prinsip good governance dikarenakan masih banyaknya pantologi yang ada di wilayah tersebut dan belum terselesaikan sampai sekarang dimana jika suatu desa menerapkan good governance maka harus diterapkannya juga prinsip-

prinsip yang digunakan dalam melakukan good governance seperti transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, profesionalitas, pelayanan prima, demokrasi atau partisipasi, efisiensi dan efektifitas, serta supremasi hukum dimana semua prinsip tersebut belum dijalankan oleh pemerintahan disana mulai dari transparan yang kurang kepada rakyat, bentuk tanggungjawab yang kurang optimal dan tidak sedikit kebijakan yang belum terlaksana dan masih ada ketidakadilan yang diterima oleh masyarakat baik dalam pelayanan atau lainnya, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Daya tanggap (*responsiviness*) adalah suatu langkah awal dalam menerapkan good governance dengan beberapa persyaratan yang harus terpenuhi. Kemudian pelayanan tidak akan berjalan dengan baik jika suatu kritik yang diungkapkan masyarakat tidak di dengar berbagai keluhan yang dirasakan masyarakat tidak ada respon sama sekali dari pemerintah, pertanggungjawaban dan persamaan hak dan kewajiban dalam pelayanan yang diberikan selalu lambat. Pemerintah yang cepat tanggap dalam pelayanannya kepada masyarakat serta memenuhi kebutuhan masyarakat merupakan sebuah prinsip good governance yang harus ditetapkan. Pemerintah harus gesit dalam menjalankan tugasnya dimana pemerintah harus mengetahui kebutuhan objektif masyarakatnya sehingga tidak akan menunggu masyarakat menyampaikan keinginannya dan pemerintah diharapkan bijaksana dalam memahami serta menganalisis terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat sehingga akan menghasilkan suatu kebijakan yang strategis guna untuk memenuhi kepentingan umum yang ditetapkan atas dasar kepentingan masyarakat dan menghasilkan manfaat bagi masyarakat tanpa menumbuhkan

ketidakadilan terhadap suatu golongan tertentu. Pemerintah Desa Pamijahan mendengarkan setiap keluhan yang dirasakan masyarakat misalnya dalam pencarian bantuan sosial dimana pemerintah desa menentukan masyarakat yang tidak mampu melalui RT/RW kemudian di musyawarahkan kembali dengan perangkat desa kemudian akan dilaporkan kepada DTKS kemudian di laporkan ke kecamatan dan selanjutnya di proses oleh kabupaten kota sekaligus kades ke kantor pusat dengan bantuan 1 tahun sekali setiap tahunnya dimana dalam pencairannya ada tahap 123 kadang tahap satu pencairannya selama 3 bulan. Akan tetapi daya tanggap yang cekatan masih belum optimal karena masih banyak perangkat desa yang mementingkan kepentingannya sendiri, mengacuhkan keluh kesah masyarakat dan tidak ada keramahan seakan acuh jika ada masyarakat yang datang ke kantor desa tersebut.

- b. Transparan adalah suatu prinsip yang akan memudahkan masyarakat dalam mengakses atau suatu kebebasan untuk mendapatkan suatu informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan misalnya informasi mengenai kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah serta proses yang dijalankan pemerintah telah tercapai dengan optimal atau belum dan masyarakat mudah dalam mencari informasi tersebut jika pemerintah transparan kepada masyarakat dan akan menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada pemerintah karena informasi yang disampaikan jelas tidak ada yang di tutup-tutupi oleh pemerintah. Kemudian transparansi memiliki berbagai aspek kritis diantaranya (1) memiliki hubungan dengan penyediaan informasi yang dilakukan oleh pemerintah (*availability of information*), (2) menjelaskan peran, tanggungjawab

serta tugas dari suatu lembaga yang merupakan suatu proses yang sangat diperlukan transparansinya, (3) memiliki peraturan serta kemampuan dibalik produksi dan jaminan informasi yang tersistemik. Selain itu ketiganya memiliki keterkaitan satu sama lain karena menyediakan informasi saja tidak cukup jika tidak ada penjelasan mengenai peran serta tanggungjawab masing-masing lembaga yang terlibat dalam berbagai proses yang telah berlangsung dimana dalam ketetapanannya harus dijamin dengan pasti oleh sistem. Selain itu transparansi memiliki keterkaitan dengan akuntabilitas dimana transparansi merujuk kepada kemudahan dalam mendapatkan suatu informasi sedangkan akuntabilitas yaitu suatu pertanggungjawaban atas ketetapan suatu kebijakan yang telah dijalankan dan konsep transparansi merujuk kepada suatu kondisi yang semua aspek pelaksanaan pelayanan publik yang dijalankan bersifat terbuka misalnya persyaratan, biaya, waktu yang digunakan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pelayanan pengguna dipublikasikan dengan terbuka kepada publik sehingga dapat dipahami dengan jelas atas proses yang telah dilakukan pemerintah. Sebaliknya jika informasi atas kebijakan yang ditetapkan dilakukan secara tertutup dan publik susah mengetahui informasinya oleh pengguna dan stakeholder maka pelayanan yang dijalankan tidak sesuai dengan kaidah-kaidah transparansi. Dalam menjalankan kebijakan perangkat desa pasti mengadakan rapat sebulan satu kali atau tiga bulan sekali untuk membahas progres atas kebutuhan masyarakat akan tetapi belum berjalan dengan optimal karena pemerintah desa yang tidak

menjalankan kebijakan tersebut dengan optimal, seringkali keterlambatan dari pihak desa jika melakukan rapat serta kurangnya transparansi dari pemerintah mengenai kebijakan yang akan dilakukan dan masyarakat tidak sedikit yang tidak peduli kepada kebijakan yang ditetapkan pemerintah begitupun sebaliknya, masyarakat takut berpendapat kepada pemerintah desa.

- c. Akuntabilitas merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban yang dijalankan pemerintah atas penetapan kebijakan yang diselenggarakan baik bagi pemerintah atau sektor swasta dan organisasi yang memiliki tanggungjawab kepada masyarakat ataupun kepada lembaga berkepentingan tergantung kepada organisasi yang dijalankan. Akuntabilitas yaitu kewajiban dari suatu instansi dalam mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan dalam menjalankan suatu visi misi yang telah direncanakan pada awal pemimpin dan mengambil amanah. Dalam pengaplikasian akuntabilitas dapat dijalankan melalui pendekatan yang strategis yang akan membantu perubahan-perubahan yang sering terjadi dalam suatu organisasi sehingga akan menyeimbangkan dari perubahan-perubahan yang terjadi. Pemerintah desa telah bertanggungjawab atas kebijakan yang telah ditetapkan, tetapi masih banyak kebijakan-kebijakan yang belum diterapkan secara optimal dan harus diperbaiki lagi misalnya dalam pembangunan irigasi yang masalahnya belum selesai sampai sekarang.
- d. Profesionalitas merupakan suatu kemampuan yang dimiliki seseorang melalui sebuah informasi yang cepat serta dengan biaya yang terjangkau, namun jika dilihat dari kemampuan

yang dimiliki perangkat desa pamijahan belum sepenuhnya memiliki kualitas yang bagus dikarenakan masih minimnya kemampuan yang dimiliki SDM tersebut dalam mengelola pelayanan publik yang berbasis digital sehingga informasi yang diberikan lambat.

- e. Pelayanan prima merupakan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan meliputi kesiapan dalam hal waktu, akses yang mudah diketahui baik oleh masyarakat atau perangkat desanya, lengkapnya fasilitas sarana dan prasarana serta pelayanan yang baik. Untuk itu jika dilihat dari Desa Pamijahan ini pemenuhan sarana dan prasarana telah memadai dan lebih baik serta pembangunan dari desa tersebut sudah adanya perubahan, namun pelayanan yang diberikan belum optimal serta daya tanggap yang diberikan cukup sulit dan masih minimnya kesadaran SDM.
- f. Demokrasi atau partisipasi merupakan mendukung masyarakat dalam menyampaikan suatu ide atau keluhan yang ingin disampaikan kepada pemerintah terkait kepentingan masyarakat baik langsung atau tidak langsung, namun dalam partisipasi yang ada di desa tersebut belum optimal karena keduanya saling acuh tak acuh selain itu masyarakat yang tidak peduli kepada pemerintah desanya dan kebanyakan masyarakat takut untuk menyampaikan keluhan yang dirasakannya kepada masyarakat dan pemerintahnya pun kurang optimal dalam perhatian kepada masyarakat.
- g. Efisiensi dan efektivitas merupakan melaksanakan pelayanan publik yang sesuai dengan kemampuan SDM nya dan memenuhi amanah yang tanggungjawabkannya, namun dalam pelayanannya sudah dijalankan tetapi belum optimal karena masih banyak masyarakat yang

menerima akan lambatnya pelayanan yang diberikan perangkat desa serta kurangnya kepuasan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan perangkat desa dan kurangnya kemampuan SDM dalam mengelola pelayanan berbasis digital dengan tujuan untuk mengefisienkan pelayanan dengan cepat karena pelayanan yang digunakan otomatis dan masyarakat bisa langsung mengaksesnya di rumah tanpa harus menghambat waktunya untuk datang langsung ke kantor desa.

- h. Supremasi hukum merupakan menciptakan suatu hukum yang adil tanpa pandang bulu dalam menghukum seseorang jika benar melakukan kesalahan, menjunjung tinggi HAM serta menerapkan nilai-nilai hidup kemasyarakatan, jika dalam penegakan hukum yang dilakukan desa ini sudah dijalankan dengan baik sesuai dengan kesalahan yang dilakukan oleh seseorang.

Jaminan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat

Pada tahun 1998 jatuhnya rezim orde baru yang disebabkan karena rusaknya prinsip tata kelola pemerintahan (*bad governance*) dengan timbulnya berbagai masalah seperti KKN yang menyebabkan krisis ekonomi yang berkepanjangan dimana sampai saat ini masih bisa dirasakan oleh pemerintah ataupun masyarakat. Pada umumnya terdapat beberapa karakteristik yang sangat kental digunakan dalam penerapan good governance yakni : *pertama*, dalam praktek good governance harus memberikan kesempatan kepada lingkungan diluar pemerintah untuk menjalankan ketetapan dengan maksimal serta adanya hubungan yang baik antara keduanya *kedua*, dalam praktek good governance mengandung norma yang menghasilkan pemerintah ataupun swasta dapat lebih baik dan maksimal lagi dalam bekerja untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat dengan nilai-nilai yang efisien, keadilan, serta daya tanggap pemerintah kepada masyarakat yang menjadi poin penting untuk dijalankan

ketiga, penerapan good governance merupakan suatu penyelenggaraan yang dijalankan pemerintah dengan bersih serta bebas korupsi yang berorientasi untuk kepentingan publik apabila pemerintah menjalankan penyelenggaraannya dengan baik dan dapat mampu menyelenggarakan secara transparan, penegak hukum, dan akuntabilitas publik. Dalam penerapan good governance dapat dilaksanakan secara bertahap menyesuaikan dengan kapasitas yang dimiliki pemerintahan, masyarakat sipil serta mekanisme pasar dimana salah satu ketepatan yang strategis dalam menerapkan good governance melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat beberapa hal mengapa pelayanan publik menjadi pilihan yang tepat dalam mewujudkan good governance diantaranya : *pertama*, pelayanan publik menjadi ranah dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat yang akan menghasilkan manfaat bagi masyarakat atas penyediaan layanan yang baik dan menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat *kedua*, pelayanan publik menjadi ranah yang mudah dalam mempraktikkan aspek good governance misalnya pelayanan yang efisien, non diskriminatif, keadilan, daya tanggap pemerintah dan mempunyai akuntabilitas yang tinggi yang dapat dikembangkan standarnya dalam pelayanan publik *ketiga*, pelayanan publik berkaitan dengan kebutuhan yang dijalankan pemerintah untuk mewakili negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar dimana semuanya memiliki keterkaitan yang penting satu sama lain. Keberhasilan suatu pemimpin untuk menciptakan sebuah kebenaran atas kekuasaannya dipengaruhi oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan publik yang baik sehingga jika terdapat perubahan yang signifikan untuk dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat sipil dan para pelaku pasar, suatu cara dalam menjalankan good governance akan mendapatkan bantuan dari semua pihak yang berkaitan dimana dukungan tersebut sangat penting untuk mencapai keberhasilan sasaran yang diinginkan. Dalam menciptakan penerapan tersebut harus

melakukan berbagai pendekatan yaitu *pertama*, dalam pelaksanaannya menjalankan kaidah good governance secara nasional baik untuk kalangan korporasi maupun publik, selanjutnya akan di lakukan dari pedoman sektoral dari masing-masing industri atau bidang kegiatan dimana pedoman tersebut akan mengikuti perkembangan jaman *kedua*, adanya penyuluhan, konsultasi, serta pendampingan bagi perusahaan maupun kantor pemerintah dengan tujuan untuk menerapkan good governance melalui pelaksanaan kegiatan self assessment, memasang rambu-rambu pada setiap perusahaan atau instansi pemerintahan *ketiga*, meningkatkan agen perubahan melalui perkembangan sertifikasi bagi direktur atau komisaris perusahaan serta bagi semua pejabat publik. Kemudian dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik pemerintah harus transparan terhadap kebijakan yang dijalankan, meningkatkan SDM agar memiliki kemampuan yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mendengarkan terhadap keluhan yang dialami masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan Dalam pelaksanaan infrastruktur pembangunan telah direncanakan dari tahun 2023 lalu diimplementasikan di tahun 2024 dengan musyawarah rapat musdes dengan melibatkan kepala dusun, RT/RW agar dapat menentukan suatu kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat jika telah disepakati maka akan di masukan ke RKPDS/MUSDESA misalnya pembangunan yang telah di rencanakan misalnya dusun pandawa yakni jalan satapak dusun panyalahan jalan satapak, dusun cicandra jalan satapak, dana dari bankprov yakni di parungpung untuk membuat tribun di lapangan olahraga untuk memberikan kenyamanan jika ada suatu kegiatan atau fasilitas ruangan jika seseorang memerlukan tempat ganti baju, akan tetapi dalam pengimplementasian pelayanan publik yang menerapkan prinsip good governance desa ini belum menjalankan prinsip good governance karena masih banyak pantologi yang harus di atasi di desa tersebut,

kurangnya transparansi dan kesejahteraan masyarakat yang cukup belum optimal serta kebijakan yang dilaksanakan belum berjalan dengan optimal misalnya dalam pembangunan irigasi karena mayoritas kebutuhan masyarakat di desa tersebut perairan tidak ada solusi dari adanya masalah tersebut dan perangkat desa acuh kepada masyarakat kurang respon serta yang mendorong pembangunan irigasi, gotong royong ide dari masyarakat. Jika masalah air tersebut terus berlangsung maka ada cekcok dari masyarakat disebabkan perebutan air dan pemerintah desa tidak ada tindakan apapun dan kurang maksimal dalam penanganan pembangunan saluran irigasi baik pihak desa atau perangkat desa serta pengelolaan yang dilaksanakan desa kurang maksimal. Kemudian untuk jaminan yang diberikan pemerintah desa ke masyarakat belum berjalan dengan optimal dimana masih banyak pelayanan yang belum memberikan jaminan kepuasan bagi masyarakat baik dari segi pelayanan atau pembangunan yang belum terselesaikan sampai sekarang dimana jika masalah irigasi tersebut teratasi maka akan memberikan jaminan yang baik untuk masyarakat sehingga akan memudahkan dalam mendapatkan air serta akan aman antar masyarakat tidak ada cekcok atau berkelahi antar masyarakat akibat air serta dalam keamanannya pemerintah desa belum menyediakan jaminan keamanan yang baik bagi masyarakat belum ditetapkannya pos ronda untuk menjamin keselamatan masyarakat jika ada suatu hal yang tidak diinginkan dimana dalam pelaksanaan pos ronda hanya dilakukan pada bulan ramadhan saja tidak seterusnya.

Sikap empati pemerintah desa dalam memahami kebutuhan masyarakat

Upaya pemerintah yang cepat tanggap dalam memahami kebutuhan di lingkungan masyarakat sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat serta kepuasan layanan secara langsung sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan masyarakat akan menaggap pemerintah telah menjalankan tugasnya dengan baik atas pelayanan yang cepat dan efisien.

Menurut Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2014 tentang Desa memberikan garis dasar dalam pembangunan dan pemberdayaan masyarakat desa. Selain itu, undang-undang tersebut memberikan kewenangan secara luas seperti yang telah tertuang dalam pasal 18 Undang-Undang tentang Desa bahwasanya desa memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan desa dan pemberdayaan masyarakat desa. Kemudian selain kewenangan yang diterima desa harus menjalankan tugasnya dalam menyelenggarakan kewenangan desa dimana kewajiban tersebut diatur dalam undang-undang desa pada pasal 67 yang salah satunya dapat meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat desa dan perkembangan pemberdayaan masyarakat desa. Dalam kedua pasal tersebut sudah dijelaskan kepada penyelenggara pemerintah untuk melaksanakan tugas yang diamanahkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat melalui pemberdayaan dan meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat desa. Diadakannya pemerintah desa yaitu segala sesuatu yang dilakukan tentunya akan membantu dalam mensejahterakan masyarakat. Desa diberikan suatu amanah oleh negara melalui peraturan perundang-undangan sebagai landasannya dalam menyusun serta mengimplementasikan kedalam kehidupan masyarakat untuk mencapai kesejahteraan seperti yang telah di cita-citakan oleh negara. Dalam Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa dilaksanakannya pembangunan desa untuk menghasilkan kesejahteraan, memperbaiki kualitas hidup masyarakat dan mengatasi masalah kemiskinan melalui memenuhi kebutuhan dasarnya, sarana dan prasarana serta pemanfaatan sumber daya alam untuk dikembangkan sehingga akan menghasilkan keuntungan bagi desa tersebut dimana Undang-Undang tersebut menjadi landasan yang mendukung peraturan yang berkaitan dengan desa sehingga akan menjadi motivasi bagi desa untuk membangun desa yang mensejahterakan masyarakatnya dan kesempatan ini

seharusnya dimanfaatkan oleh pemerintah desa sebagai pihak yang berperan di wilayah tersebut dan mempunyai wewenang untuk mengatur wilayahnya. Tetapi jika desa tidak melaksanakan dan memanfaatkan dengan sebaik-baiknya maka kesejahteraan yang diinginkan dan yang di cita-citakan negara tidak akan terlaksana sehingga akan berdampak terhadap meningkatnya angka kemiskinan dan akan menjadi masalah baru bagi pihak pemerintah daerah maupun nasional. Desa merupakan salah satu bagian dari pemerintahan yang kedudukannya sangat kecil yang seharusnya harus cekatan dalam menerima berbagai program yang harus dijalankan dan ditugaskan oleh pemerintah pusat dimana dalam kesempatan tersebut harusnya dimanfaatkan dengan baik untuk kepentingan masyarakat bukan sebaliknya yang mementingkan kebutuhan pribadi sehingga akan merugikan masyarakat. Kesempatan besar harus dimanfaatkan pemerintah desa atas anggaran besar yang telah diberikan pemerintah pusat sehingga dapat memenuhi kebutuhan dari setiap program yang akan dijalankan dimana jikalau dahulu sulitnya mengembangkan program karena minimnya anggaran dan sekarang anggaran yang diberikan pemerintah pusat sudah relative besar dan desa harus memenuhi kewajibannya dalam menjalankan suatu kebijakan atas dasar dari kepentingan yang benar-benar dibutuhkan di lingkungan masyarakat untuk kesejahteraan masyarakat dan memajukan pemerintah desa yang ada di wilayah tersebut.

Berdasarkan hasil observasi Pemerintah desa selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada masyarakat serta masyarakat ikut serta dalam menjalankan suatu peraturan yang ditetapkan pemerintah misal gotong royong dan pemerintah terbuka atas aspirasi yang dijalankan pemerintah dimana masyarakat saling menuangkan ide dalam menjalankan suatu kegiatan. Pemerintah desa mengadakan rapat satu bulan sekali atau tiga bulan sekali untuk membahas kebutuhan yang dibutuhkan di lingkungan masyarakat melalui RT/RW dimana masyarakat

melaporkan kepada RT/RW atas kebutuhan yang diinginkan masyarakat kemudian pada saat rapat berlangsung pihak RT/RW melaporkan kebutuhan tersebut kepada kepala desa dimana atas laporan kebutuhan yang dilaporkan masyarakat akan di pertimbangkan dalam menentukan suatu kebijakan sesuai dengan kepentingan masyarakat. Selain itu rapat yang dilakukan juga membahas tentang suatu progress menetapkan kebijakan dalam infrastruktur pembangunan seperti jalan setapak, tribun dan lainnya atau rapat membahas tentang kegiatan Islami yang akan dilaksanakan di desa tersebut seperti bulan rajab dimana pemerintah akan kerjasama dengan masyarakat dalam penyelenggaraan hari besar islam tersebut. Akan tetapi masih banyak permasalahan yang belum teratasi misalnya tidak sedikit kurangnya kesadaran dari pemerintah dimana masyarakat dalam menyampaikan keluhan kesahnya diabaikan serta kebijakan infrastruktur yang ditetapkan belum berjalan dengan optimal serta masih kurangnya ketetapan kebijakan yang tidak menghasilkan manfaat kepada masyarakat dan masyarakat tidak sedikit takut dalam menyampaikan argument kepada pemerintah sehingga masyarakat acuh kepada pemerintah begitupun sebaliknya dan kurangnya SDM di desa tersebut. Selain itu dalam sikap empati yang di berikan ke masyarakat belum sepenuhnya SDM menyadari akan hal tersebut karena pemerintah desa masih ada yang mengacuhkan dan seakan tidak peduli kepada masyarakat misalnya ada masyarakat yang cekcok dikarenakan berebutnya saluran air tetapi sikap dari pemerintahnya yang acuh kepada masyarakat dan belum ada upaya yang pasti dalam mengatasi hal tersebut serta kurangnya kesadaran dari aparat dalam tanggung jawabnya dan masih mementingkan dirinya sendiri dimana untuk kedepannya diharapkan pemerintah mampu akan mengatasi masalah yang terjadi dilingkungan masyarakat sehingga dapat mensejahterakan masyarakat dan memajukan desa atas bagusnya kualitas SDM yang ada disana.

KESIMPULAN

dalam penyediaan fasilitas fisik seperti pembangunan desa telah diperbaiki menjadi lebih baik, penyediaan alat yang dibutuhkan dalam pelayanan misalnya komputer, layanan administrasi, serta alat lainnya telah memadai di desa tersebut sehingga bermanfaat juga untuk perangkat desa dalam memenuhi layanan masyarakat. Akan tetapi dalam penerapannya belum berjalan dengan baik dan masih banyak yang harus diatasi permasalahannya. Kemudian pelayanannya sudah dijalankan dengan baik dari mulai pembuatan surat-surat, KTP, KK dan sebagainya dimana pelayanannya masih manual dan masyarakat jika membutuhkan sesuatu harus ke lokasi dan desa ini belum menerapkan pelayanan yang berbasis digital sehingga akan menghambat waktu dan kurang efisien. Pemerintah Desa Pamijahan mendengarkan setiap keluhan yang dirasakan masyarakat misalnya dalam pencarian bantuan sosial dimana pemerintah desa menentukan masyarakat yang tidak mampu melalui RT/RW kemudian di musyawarahkan kembali dengan perangkat desa kemudian akan dilaporkan kepada DTKS kemudian di laporkan ke kecamatan dan selanjutnya di proses oleh kabupaten kota sekaligus kades ke kantor pusat. Pemerintah desa telah bertanggungjawab atas kebijakan yang telah ditetapkan, tetapi masih banyak kebijakan-kebijakan yang belum diterapkan secara optimal dan harus diperbaiki lagi misalnya dalam pembangunan irigasi yang masalahnya belum selesai sampai sekarang. Dalam menghasilkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan akan menciptakan manfaat untuk masyarakat perlu menerapkannya prinsip good governance agar dalam penyelenggaraannya terarah sehingga dapat menciptakan suatu cara yang utama tentunya dalam menumbuhkan bidang usaha yang sehat. Dalam pelaksanaan infrastruktur pembangunan telah direncanakan dari tahun 2023 lalu diimplementasikan di tahun 2024 dengan musyawarah rapat musdus dengan melibatkan kepala dusun, RT/RW agar dapat menentukan suatu kebijakan yang

sesuai dengan kebutuhan masyarakat jika telah disepakati maka akan di masukan ke RKPDS/MUSDESA

Upaya pemerintah yang cepat tanggap dalam memahami kebutuhan di lingkungan masyarakat sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat serta kepuasan layanan secara langsung sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan masyarakat akan menaggap pemerintah telah menjalankan tugasnya dengan baik atas pelayanan yang cepat dan efisien. Pemerintah desa selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada masyarakat serta masyarakat ikut serta dalam menjalankan suatu peraturan yang ditetapkan pemerintah misal gotong royong dan pemerintah terbuka atas aspirasi yang dijalankan pemerintah dimana masyarakat saling menuangkan ide dalam menjalankan suatu kegiatan. Pemerintah desa mengadakan rapat satu bulan sekali atau tiga bulan sekali untuk membahas kebutuhan yang dibutuhkan di lingkungan masyarakat melalui RT/RW dimana masyarakat melaporkan kepada RT/RW atas kebutuhan yang diinginkan masyarakat kemudian pada saat rapat berlangsung pihak RT/RW melaporkan kebutuhan tersebut kepada kepala desa dimana atas laporan kebutuhan yang dilaporkan masyarakat akan di pertimbangkan dalam menentukan suatu kebijakan sesuai dengan kepentingan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, I. I., A. L., Indrawan, N. F., & Shinta Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Kamelia, L., & Veranita, M. (2022). Analisis Implementasi Good Governance Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi*

- Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 289-299.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Sumarsid, S., & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1).
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Wahyudi, D., Marantika, A., & Yusup, Y. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Kampar. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 887-898.
- Putra, H. S. (2017). Tata kelola pemerintahan desa dalam mewujudkan good governace di desa kalibelo kabupaten kediri. *Jurnal Politik Muda*, 6(2), 110-119.
- Maani, K. D. (2009). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi*, 8(1).
- Heryanto, Y. (2014). Implementasi Good Governance Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Logika*, 12(3), 23-40.
- Muksin, M. (2020). UPAYA PEMERINTAH DESA DALAM MENSEJAHTERAKAN MASYARAKAT DESA SETELAH BERLAKUNYA UU NO. 06 TAHUN 2014 TENTANG DESA (Studi Kasus Di Desa Gunelap, Kecamatan Sepulu, Bangkalan). *Ahkam: Jurnal Hukum Islam*, 8(1).
- Rohman, A., Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Reformasi*, 9(2), 153-160