

# IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA PANDANSARI

Siti Murti Dewi<sup>1</sup>, Siti Nabilah<sup>2</sup>, Denny Hermawan<sup>3</sup>, Faisal Tri Ramdani<sup>4</sup>

<sup>1234</sup> Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda

Korespondensi : Siti Murti Dewi, email : [d.2110836@unida.ac.id](mailto:d.2110836@unida.ac.id)

---

## ABSTRAK

Konsep good governance muncul sebagai respons terhadap ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintahan yang sebelumnya cenderung sentralis, non-partisipatif, dan tidak memperhatikan kepentingan publik. Sebagaimana dengan aturan yang ada pelayanan seharusnya membutuhkan waktu yang cepat, tetapi Masyarakat mengeluhkan pelayanan yang kurang efektif karena membutuhkan waktu yang lama. Teknik pengambilan data melalui survei lapangan dan wawancara dengan melibatkan Informan sebagai sumber informasi. Ditemukan bahwa pemerintahan desa berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakat secara adil dan efisien. Desa Pandansari dapat mengimplementasikan transparansi ini dengan menerbitkan laporan keuangan secara rutin, mengumumkan rencana pembangunan dan alokasi anggaran secara publik, serta menyediakan forum partisipasi bagi warga untuk memberikan masukan dan menyampaikan keluhan.

**Kata Kunci:** Implementasi, *Good Governance*, Pelayanan, Publik

## PENDAHULUAN

Konsep *good governance* muncul akibat adanya ketidakpuasan atas hasil kerja pemerintah, yang sebelumnya cenderung sentralis, non-partisipatif, dan tidak memperhatikan kepentingan publik. Hal ini telah menimbulkan ketidakpercayaan dan bahkan antipati terhadap rezim yang berkuasa pada masa lampau.

Pelayanan publik diambil menjadi fokus utama karena nilai yang mencerminkan pada konsep *good governance*, meliputi efisiensi, partisipasi dan akuntabilitas sehingga bisa diimplementasikan dengan jelas dan mudah. Namun, birokrasi pemerintahan seringkali menghadapi masalah seperti prosedur yang lambat, ketidakpastian mengenai waktu dan biaya, sehingga menyulitkan akses masyarakat secara wajar. Hal ini menyebabkan kurangnya kepercayaan terhadap birokrasi dan mendorong masyarakat mencari cara alternatif dengan membayar tambahan untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Dalam pelayanan publik, selain masalah-masalah yang telah disebutkan sebelumnya, ada juga isu mengenai perlakuan terhadap masyarakat yang dapat merendahkan martabat mereka. Rakyat sering kali dianggap konsumen yang bergantung pada tunjangan yang diberikan oleh pejabat birokrasi, yang membuat mereka menjadi patuh terhadap aturan dan keinginan dari para pejabat tersebut. Mengatasi masalah itu, diperlukan upaya yang baik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik agar bisa mencapai sesuai standar yang ada. Pelayanan publik menjadi manfaat inti pemerintah yang harus dikelola dengan baik oleh pejabat publik. Strategi yang dapat dilakukan adalah menerapkan prinsip *Good Governance*, dengan harapan bisa memberikan pelayanan terbaik terhadap Masyarakat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa masyarakat mengeluhkan masalah dalam pelayanan. Meskipun seharusnya pelayanan hanya memakan waktu singkat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun kenyataannya pelayanan dinilai tidak efektif karena pelayanan terbilang lama dan kurang ramahnya aparat desa.

Berdasarkan permasalahan yang ada diatas, maka dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA PANDANSARI”.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan penyebaran kuesioner, studi pustaka. Sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel informan sebanyak 15 Informan yang terbagi atas informan kunci 5 pegawai Desa Pandansari 10 informan Pendukung yang berasal dari masyarakat desa pandansari.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Desa Pandansari merupakan sebuah upaya sistematis untuk menjamin bahwa pemerintahan desa berjalan sangat baik dan mampu memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakat secara adil dan efisien. Pilar utama dalam *good governance* yaitu transparansi, yang mengharuskan pemerintah desa untuk menjalankan proses pengambilan keputusan secara terbuka dan memberikan akses informasi yang mudah kepada seluruh warga. Desa Pandansari dapat mengimplementasikan transparansi ini dengan menerbitkan laporan keuangan secara rutin, mengumumkan rencana pembangunan dan alokasi anggaran secara publik, serta menyediakan forum partisipasi bagi warga untuk memberikan masukan dan menyampaikan keluhan. Selain transparansi, akuntabilitas juga menjadi aspek krusial dalam *good governance*. Pemerintah desa harus memikul tanggung jawab atas keputusan yang mereka ambil. Hal ini tercermin dalam audit yang dilakukan secara independen terhadap pengelolaan keuangan desa dan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya mekanisme pengaduan publik dan sistem monitoring yang efektif, masyarakat dapat memastikan bahwa setiap dana

publik digunakan secara tepat dan sesuai dengan kepentingan bersama. Partisipasi publik juga menjadi landasan yang kuat dalam penerapan *good governance* di Desa Pandansari. Partisipasi ini tidak hanya sebatas pada hak untuk memberikan masukan, tetapi juga melibatkan warga dalam setiap tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan pembangunan. Melalui musyawarah desa, pertemuan rutin antara pemerintah desa dan masyarakat, serta forum-forum diskusi terbuka lainnya, masyarakat dapat berperan aktif dalam menciptakan solusi bagi permasalahan lokal dan memastikan bahwa kebijakan yang diambil mencerminkan kebutuhan serta aspirasi mereka. Efektivitas dan responsivitas pelayanan publik juga menjadi fokus dalam implementasi *good governance* di Desa Pandansari. Pemerintah desa dituntut untuk menjalankan setiap kegiatan dengan efisien dan menghasilkan hasil yang nyata bagi masyarakat. Responsivitas terhadap keluhan dan masalah yang dihadapi warga menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan. Dengan meningkatkan kapasitas administrasi dan manajerial, serta melibatkan sumber daya manusia yang kompeten dan berintegritas, Desa Pandansari dapat mencapai standar pelayanan publik yang lebih tinggi dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi seluruh komunitasnya. Secara keseluruhan, implementasi *good governance* bukan hanya tentang mengadopsi prinsip-prinsip tertentu, tetapi juga menciptakan budaya pemerintahan yang baik. Dengan konsistensi dalam menerapkan nilai-nilai ini, Desa Pandansari dapat menjadi contoh yang baik bagi desa-desa lain dalam mencapai pembangunan yang berkelanjutan dan berkeadilan bagi semua lapisan masyarakat.

Hasil penelitian Implementasi *Good governance* dalam Pelayanan Publik di Desa Pandansari mengacu pada teori implementasi menurut Edward III (2011) yang terbagi menjadi 4 (empat) dimensi yaitu (1) Komunikasi, (2) Sumber Daya, (3) Disposisi dan (4) Struktur Birokrasi, dan juga penelitian ini mengacu pada teori *good governance* menurut PP No. 101 Tahun 2000 yang terbagi menjadi 7 dimensi yaitu (1)

Profesionalitas, (2) Akuntabilitas, (3) Transparansi, (4) Pelayanan Prima, (5) Demokrasi, (6) Efisiensi, dan (7) Efektivitas.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner mengenai Implementasi *Good governance* dalam pelayanan publik di desa pandansari maka hasil yang di peroleh sebagai berikut :

**Tabel 1 Hasil Kuesioner dengan menggunakan teori implementasi**

Item Pertanyaan	Mean	Kriteria Penafsiran
<b>a. Dimensi Komunikasi</b>		
program dan kebijakan yang dilaksanakan di Desa Pandansari transparan dan disosialisasikan kepada Masyarakat	3,87	Baik
terbuka terhadap kritik dan saran dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	4,07	Baik
setiap masukan dari masyarakat melalui kritik dan saran direspon dan ditindaklanjuti petugas	4,20	Baik
pelayanan yang diberikan petugas sudah sesuai dengan harapan masyarakat	3,73	Baik
masyarakat merasa puas dalam peayanan yang diberikan	3,73	Baik
<b>Nilai Rataan</b>	<b>3,92</b>	<b>Baik</b>
<b>b. Dimensi Sumber Daya</b>		
petugas memiliki kompetensi profesional dalam melayani Masyarakat	3,73	Baik
petugas disiplin dalam meberikan pelayanan kepada masyarakat	4,07	Baik
petugas telah optimal dalam menyediakan informasi pelayanan kepada masyarakat	3,87	Baik

petugas membantu masyarakat yang kebingungan pada saat pelaksanaan pelayanan	4,00	Baik
petugas melaksanakan tugas dengan cepat	4,20	Baik
petugas melayani masyarakat dengan ramah dan santun	3,93	Baik
petugas serius dan sungguh-sungguh dalam pelaksanaan pelayanan	4,13	Baik
<b>Nilai Rataan</b>	<b>3,92</b>	<b>Baik</b>
c. Dimensi Disposisi		
petugas memberikan kenyamanan ruang tunggu pelayanan / loket	4.13	Baik
penataan ruang di kantor desa pandansari sudah baik	4,00	Baik
<b>Nilai Rataan</b>	<b>4,07</b>	<b>Baik</b>
d. Dimensi Struktur Birokrasi		
petugas adil dalam melaksanakan pelayanan	3.67	Baik
petugas telah melakukan pelayanan secara baik dan merata	3.47	Baik
petugas memberikan kenyamanan ruang tunggu pelayanan / loket	3.87	Baik
<b>Nilai Rataan</b>	<b>3,67</b>	<b>Baik</b>
<b>Total Rataan</b>	<b>3,90</b>	<b>Baik</b>

Dengan demikian secara keseluruhan rekapitulasi table diatas menunjukkan hasil penafsiran “Baik” untuk implementasi *good governance* dalam pelayanan public di desa pandansari, lal ini bisa terlihat dari hasil total rataan dimensi dengan nilai 3,90. Nilai rataan terbesar diperoleh dari dimensi disposisi dengan nilai 4,07 dengan penafsiran baik dan nilai rataan terendah diperoleh dari dimensi struktur birokrasi dengan nilai 3,67 dengan penafsiran baik.

**Tabel 2 Hasil Kuesioner dengan menggunakan teori good governance**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Mean</b>	<b>Kriteria Penafsiran</b>
<b>a. Dimensi Profesionalitas</b>		
Aparat desa memiliki profesionalisme dalam menjalankan tugasnya	3,73	Baik
Aparat desa menunjukkan etika kerja yang tinggi dalam interaksi dengan warga	3,33	Baik
<b>Nilai Rataan</b>	<b>3,53</b>	<b>Baik</b>
<b>b. Dimensi Akuntabilitas</b>		
Aparat desa bertanggung jawab atas setiap keputusan yang diambil dan tindakannya	3,73	Baik
Kejujuran dan keterbukaan pemerintah desa dalam mengungkapkan kondisi	3,20	Baik
<b>Nilai Rataan</b>	<b>3,47</b>	<b>Baik</b>
<b>c. Transparan</b>		
Mudah mendapatkan informasi tentang program dan kegiatan desa	3,33	Baik
Keterbukaan aparat desa dalam menyampaikan informasi kepada Masyarakat	3,60	Baik
<b>Nilai Rataan</b>	<b>3,47</b>	<b>Baik</b>
<b>d. Pelayanan Prima</b>		
kualitas layanan yang diberikan oleh aparat desa sangat baik	3,53	Baik
Respon cepat yang di terima ketika mengajukan permohonan atau keluhan di kantor desa	3,13	Baik
<b>Nilai Rataan</b>	<b>3,33</b>	<b>Baik</b>
<b>e. Demokrasi</b>		

Masyarakat dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan di desa	3,33	Baik
proses pemilihan kepala desa dan perangkat desa lainnya dilaksanakan secara adil	3,87	Baik
<b>Nilai Rataan</b>	<b>3,60</b>	<b>Baik</b>
f. Efisiensi		
penilaian Anda terhadap penggunaan sumber daya desa	3,33	Baik
proyek desa yang diselesaikan dengan cepat	3,40	Baik
<b>Nilai Rataan</b>	<b>3,37</b>	<b>Baik</b>
g. Efektivitas		
Efektif desa ini dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan	3,27	Cukup Baik
Seberapa baik hasil kerja aparatur desa dalam memenuhi harapan Anda	3,27	Cukup Baik
<b>Nilai Rataan</b>	<b>3,27</b>	<b>Cukup Baik</b>
Total Nilai Rataan	<b>3,43</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan hasil secara keseluruhan rekapitulasi table diatas menunjukkan hasil penafsiran "Baik" untuk implementasi *good governance* dalam pelayanan public di desa pandansari pada teori good governance, lal ini bisa terlihat dari hasil total rataan dimensi dengan nilai 3,43. Nilai rataan terbesar diperoleh dari dimensi demokrasi dengan nilai 3,60 dengan penafsiran cukup baik dan nilai rataan terendah diperoleh dari dimensi efektivitas dengan nilai 3,27 dengan penafsiran baik.

Implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Desa Pandansari sudah menunjukkan kemajuan yang signifikan, meskipun masih memerlukan peningkatan kualitas di masa depan. Saat ini, transparansi dalam pengelolaan sumber daya dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan telah diterapkan dengan baik. Namun,

untuk mencapai standar yang lebih tinggi, perlu dilakukan peningkatan dalam pengembangan sumber daya manusia, peningkatan aksesibilitas informasi kepada masyarakat, serta perbaikan infrastruktur yang mendukung pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif. Dengan langkah-langkah ini, Desa Pandansari dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publiknya dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembangunan desa.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi *good governance* yang dilakukan di Desa Pandansari berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil data yang telah penulis kaji menunjukkan hasil penafsiran “Baik” untuk implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Desa Pandansari pada teori *good governance*, hal ini bisa terlihat dari hasil total rata-rata dimensi dengan nilai 3,43. Nilai rata-rata terbesar diperoleh dari dimensi demokrasi dengan nilai 3,60 dengan penafsiran cukup baik dan nilai rata-rata terendah diperoleh dari dimensi efektivitas dengan nilai 3,27 dengan penafsiran baik.

## REFERENSI

- Cahyadi, A. (2016). 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*, 2(02).
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Heryanto, Y. (2014). Implementasi Good governance Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Logika*, 12(3), 23-40.

- Muis, M. A. H., Saleh, H. A., & Rusli, M. (2014). Analisis Implementasi Good governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakukkang Kota Makassar. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 73-82.
- Kamelia, L., & Veranita, M. (2022). Analisis implementasi good governance dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. *Publik*, 9(2), 289-299.
- Purnamasari, I., & Ramdani, F. T. (2024). Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(4), 4761-4775.
- Ramdani, F. T., Apriliani, A., Ilyanawati, R. Y. A., Apriliyani, N. V., Ramadanti, N. P., & Pratami, M. (2023). Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Bogor Nomor 55 Tahun 2020 Tentang Pelestarian Budaya Sunda. *Jurnal Governansi*, 9(1), 1-6.
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). Analisis Implementasi Good governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 2(2), 99-108.
- Ayuningtyas, D. W. (2021). Penerapan Good governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Keimigrasian. *Journal of Administration and International Development*, 1(1), 1-13.