

ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA NARIMBANG MULIA KECAMATAN RANGKASBITUNG

Siti Maryanti¹, Try Adhi Bangsawan², Rizki Amilia³

^{1,2,3}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa

Email: sitimaryanti1306@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini memiliki tiga tujuan yaitu: untuk menganalisis pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Desa Narimbang Mulia, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan kendala yang mempengaruhi penerapannya. Pendekatan yang digunakan dalam studi ini bersifat kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data mencakup dokumentasi, observasi lapangan, serta wawancara langsung. Untuk memastikan validasi data, dilakukan uji keabsahan melalui teknik triangulasi dan dianalisis menggunakan teori *good governance* dari Sedarmayanti (2012) yang mencakup empat indikator utama: transparansi, akuntabilitas, keterbukaan dan aturan hukum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip akuntabilitas, keterbukaan dan aturan hukum telah dijalankan secara cukup baik, meskipun masih terdapat kelemahan dalam aspek transparansi, khususnya pada pemanfaatan website desa yang belum optimal sebagai sarana pelayanan publik digital. Faktor-faktor yang mendukung implementasi meliputi komunikasi yang efektif, ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, sikap aparaturnya yang jujur dan demokratis, mekanisme program berbasis SOP yang jelas, serta struktur organisasi yang mendukung tata kelola pemerintahan desa. Sementara itu, kendala yang ditemukan meliputi hambatan internal seperti minimnya pemahaman aparaturnya tentang prinsip *good governance* dan kurangnya kedisiplinan selama jam kerja, serta hambatan eksternal berupa rendahnya partisipasi masyarakat dan keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi.

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

Abstract

This research has three objectives, namely: to analyze the implementation of the principles of *good governance* in public services in Narimbang Mulia Village, and to identify supporting factors and obstacles that affect its implementation. The approach used in this study is qualitative with a descriptive method. Data collection techniques include documentation, field observation, and direct interviews. To ensure data validation, a validity test was carried out through a triangulation technique and analyzed using the *good governance* theory from Sedarmayanti (2012) which includes four main indicators: transparency, accountability, openness and the rule of law.

The results of the study show that the principles of accountability, openness and the rule of law have been implemented quite well, although there are still weaknesses in the aspect of transparency, especially in the use of village websites which are not optimal as a means of digital public services. Factors that support implementation include effective communication, the availability of competent human resources, an honest and democratic attitude of the apparatus, a clear SOP-based program mechanism, and an organizational structure that supports village governance. Meanwhile, the obstacles found include internal obstacles such as the lack of understanding of the apparatus about the principles of *good governance* and lack of discipline during working hours, as well as external obstacles in the form of low community participation and limited public understanding of technology-based services.

Keywords: Analysis, *Good Governance*, Service, Public

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa layanan kepada masyarakat sebagai perwujudan dari peran dan tugas aparatur pemerintah dalam menyediakan pelayanan prima kepada masyarakat. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 65 Tahun 2003 dalam (Menpan, 2003) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi tuntutan pengguna pelayanan dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan memperhatikan asas-asas umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Di seluruh wilayah Indonesia, aparatur pemerintahan diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan publik secara optimal dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Terlebih lagi di tingkat desa, sebagai pemerintahan paling dasar, memiliki tanggung jawab strategis dalam memberikan layanan kepada warganya. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi bagian dari strategi pemerintah dalam menciptakan layanan yang lebih efisien, efektif serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Tujuan akhirnya adalah memastikan bahwa setiap individu dapat mengakses layanan dengan cepat, tepat sasaran dan sesuai kebutuhan (Amilia et al., 2024).

Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan tertentu berdasarkan aturan yang berlaku. Layanan ini mencakup barang, jasa, maupun administrasi dan dapat diselenggarakan oleh pihak penyelenggara pelayanan maupun masyarakat itu sendiri (Rahmat, 2009).

Salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah penerapan prinsip *good governance*. Mengacu pada Peraturan Menteri Nomor 101 Tahun 2000, *good governance* dapat diartikan sebagai tata kelola pemerintahan yang menekankan pada penerapan prinsip-prinsip seperti profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan yang berkualitas, demokrasi, efektivitas, efisiensi, serta kepatuhan terhadap hukum yang berlaku.

Penerapan prinsip *good governance* mengharuskan adanya keterbukaan dalam setiap tahapan pelaksanaan pemerintahan. Keterbukaan informasi ini menjadi komponen krusial

yang semakin diperhatikan, terutama seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Transparansi mempunyai keterkaitan yang kuat dengan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mewujudkan prinsip *good governance* dimana salah satu indikator utamanya adalah adanya sistem birokrasi yang bertanggung jawab, diperlukan peningkatan kesadaran di kalangan aparatur pemerintahan akan pentingnya membangun citra pelayanan publik yang lebih responsif dan profesional.

Akuntabilitas merupakan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan tindakan dan keputusan yang diambil, serta untuk melaporkan hasilnya. Dalam konteks *good governance*, akuntabilitas berperan penting untuk memastikan bahwa kekuasaan dan sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah maupun organisasi publik digunakan secara bijaksana, bertanggung jawab, dan selaras dengan kepentingan masyarakat (Tampubolon et al., 2023).

Penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam konteks Otonomi Daerah menjadi suatu kebutuhan mendesak untuk mewujudkan pemerintahan daerah yang efektif, efisien, mandiri, serta terbebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Urgensi ini semakin ditegaskan melalui disahkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang membuka peluang bagi pelaksanaan asas otonomi daerah, desentralisasi, dekonsentrasi, serta tugas pembantuan. Melalui kebijakan ini, pemerintah daerah memiliki kewenangan yang lebih luas untuk menyelenggarakan fungsi pemerintahan, pembangunan dan layanan publik secara mandiri tanpa ketergantungan penuh kepada pemerintah pusat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005, desa dipahami sebagai suatu komunitas hukum yang memiliki wilayah administratif tersendiri, serta diberikan kewenangan untuk mengelola dan mengatur kepentingan masyarakatnya. Kewenangan ini bersumber dari nilai-nilai adat, tradisi lokal, dan latar belakang yang mendapatkan pengakuan dan penghormatan dalam struktur pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Mengacu pada studi sebelumnya yang dilakukan oleh Teguh dan Roidy sebagaimana dikutip dalam (Karya Pamungkas & Rosyanfikri, 2022), penerapan prinsip *good governance* dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satunya adalah tingkat pendidikan yang relatif rendah di kalangan sebagian perangkat

desa, yang berdampak pada kurangnya kemampuan dalam menjalankan tugas secara optimal. Di samping itu, masyarakat kerap mengalami kebingungan dalam mengakses layanan karena minimnya pembaruan informasi administratif dari pihak desa.

Desa Narimbang Mulia Kecamatan Rangkasbitung merupakan salah satu instansi atau lembaga yang secara langsung berinteraksi dan membantu pelayanan masyarakat. Pemerintah desa diharapkan dapat mendukung segala aspirasi masyarakat karena merupakan lembaga pemerintahan terendah dan memiliki kewenangan teritorial yang lebih kecil (Iza et al., 2022).

Adapun bentuk-bentuk pelayanan publik pada Kantor Desa Narimbang Mulia Kecamatan Rangkasbitung diantaranya layanan administratif (e-Surat) untuk pembuatan surat pengantar SKCK, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan domisili dan lainnya. Layanan perpustakaan desa (e-Perpusdes) seperti laporan perkegiatan tahun 2023, realisasi penyerapan dana desa tahun 2020, dan lainnya. Layanan sistem keamanan lingkungan (e-Siskamling) yaitu jadwal ronda per-RT. Serta layanan pengaduan (e-Lapdu) seperti pengaduan layanan dalam sarana prasarana, keamanan dan lain sebagainya.

Hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Desa Narimbang Mulia Kecamatan Rangkasbitung, pada dasarnya telah terlaksana dengan cukup baik. Namun demikian, masih ditemukan beberapa indikator yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan. Kendala tersebut memungkinkan terjadinya penghambatan, yaitu: *Pertama*, kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak Desa terkait peran dan fungsi SIMDes (Sistem Informasi Manajemen Pemeritahan Desa) Narimbang Mulia Kecamatan Rangkasbitung melalui *website* desanarimbangmulia.id, sehingga dalam prosedur pelayanan pembuatan surat keterangan dan pengantar dari Desa Narimbang Mulia Kecamatan Rangkasbitung, masyarakat masih datang dan daftar langsung ke Kantor Desa tidak melalui daftar online.

Kedua, masih ditemukan praktik ketidakadilan dalam proses pelayanan publik yang dilakukan oleh sebagian pegawai di mana individu yang memiliki hubungan keluarga atau kedekatan dengan pegawai kantor, dalam arti lain adanya orang dalam cenderung mendapatkan prioritas layanan. Sehingga, hal ini dapat memungkinkan terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme.

Ketiga, sistem dan alur birokrasi masih belum tersusun secara optimal, ditambah dengan proses pelayanan yang cenderung rumit dan kurang efisien. Keadaan ini tentu tidak sejalan dengan nilai-nilai yang terkandung dalam prinsip *good governance*.

Untuk menghadapi berbagai tantangan tersebut, diperlukan adanya pembenahan menyeluruh dalam sistem pelayanan publik. Salah satu langkah strategis yang dapat ditempuh adalah menerapkan prinsip *good governance* secara konsisten di seluruh aspek layanan. Melalui pendekatan ini, diharapkan pelayanan dapat menjadi lebih profesional, tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, serta mampu memenuhi harapan secara komprehensif.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti melaksanakan studi ini dengan tujuan: (1) menganalisis implementasi prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Narimbang Mulia, (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Desa Narimbang Mulia, (3) mengevaluasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis studi deskriptif. Metode ini sejalan dengan pandangan Sugiyono (2019), yang menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif digunakan untuk mengkaji fenomena dalam kondisi alamiah dengan dasar filosofi. Metode ini bertujuan untuk menggali pemahaman secara menyeluruh terhadap suatu fenomena sosial melalui pengumpulan data yang bersifat deskriptif. Menurut Moleong dalam buku (Mouwn Erland, 2020) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif merupakan jenis penelitian yang memanfaatkan metode ilmiah serta penyajian data secara deskriptif dalam konteks alamiah, guna memahami secara utuh pengalaman subjek penelitian, mencakup tindakan, motivasi, persepsi hingga peran para pelaku.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Mely G. Tan dalam (Rusandi & Muhammad Rusli, 2021), jenis penelitian ini bertujuan untuk menyajikan gambaran yang tepat mengenai karakteristik individu, situasi, fenomena, atau kelompok tertentu dalam masyarakat secara faktual dan sistematis.

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Narimbang Mulia Kecamatan Rangkasbitung. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada ketertarikan peneliti untuk mengeksplorasi

implementasi prinsip *good governance* dalam praktik pelayanan publik yang diterapkan di desa tersebut, yang sekaligus menjadi fokus utama dalam studi ini.

Pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, observasi dan wawancara langsung. Wawancara ditujukan kepada Kepala Desa, perangkat desa yang terlibat dalam proses pelayanan, serta masyarakat sebagai penerima layanan. Analisis data menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari empat tahap utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Sementara itu, keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi, dengan membandingkan berbagai sumber untuk memastikan validitas informasi yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Desa Narimbang Mulia Kecamatan Rangkasbitung

Pemahaman terhadap prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik merupakan elemen mendasar dalam *good governance*, karena menjadi dasar untuk menilai efektivitas kinerja pemerintah dan menentukan tingkat keberhasilan atau kelemahannya dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Menurut Sedarmayanti (2012) dalam (Rahayuningsih et al., 2024) menyebutkan bahwa terdapat empat prinsip utama yang mencerminkan administrasi publik dalam *good governance*, yaitu Akuntabilitas, Transparansi, Keterbukaan dan Aturan Hukum.

1. Akuntabilitas

Budiarjo dalam (Nengsih et al., 2019), menjelaskan bahwa akuntabilitas mencerminkan kewajiban pihak penerima wewenang untuk memberikan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya kepada pihak pemberi mandat. Menurut UNDP dalam (Sawir, 2022), akuntabilitas merupakan proses evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan atau kinerja organisasi yang bertujuan untuk memastikan

pertanggungjawaban, sekaligus menjadi dasar umpan balik bagi pimpinan organisasi dalam pengambilan keputusan di masa mendatang. Menurut Astuti dalam (Rusrina, 2020), akuntabilitas berarti kewajiban organisasi untuk menyampaikan laporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya kepada pihak yang berhak atau berwenang menilainya.

Berdasarkan berbagai pandangan ahli, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas merupakan tanggung jawab untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap tindakan atau kegiatan kepada masyarakat luas. Prinsip ini menjadi dasar agar setiap institusi publik melaksanakan tugasnya dengan integritas dan profesionalisme. Oleh karena itu, pelaksanaan tugas berpedoman pada kejujuran, sistem kerja yang tertata, serta mengacu pada ketentuan hukum dan kebijakan yang berlaku, dengan tetap menjauhi potensi penyalahgunaan kekuasaan.

Tanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik wajib disampaikan kepada publik dan instansi terkait, selaras dengan ketentuan hukum yang mengatur hal tersebut. Bentuk pertanggungjawaban ini mencakup tiga aspek utama yaitu kinerja pelayanan, biaya yang dikeluarkan, dan hasil atau produk dari pelayanan tersebut.

Akuntabilitas dalam kinerja pelayanan publik dapat dinilai melalui sejumlah indikator proses, seperti tingkat ketelitian dalam pelayanan, profesionalitas aparatur, ketersediaan fasilitas penunjang, kejelasan aturan yang berlaku, serta disiplin kerja. Setiap bentuk pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, dan pelaksanaannya wajib dilaporkan secara terbuka kepada masyarakat serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Akuntabilitas menuntut pemerintah Desa untuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahannya kepada publik. Hal ini mencakup bagaimana pemerintah menunjukkan kinerja secara profesional melalui penerapan prosedur yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena akuntabilitas berkaitan erat dengan kapasitas lembaga publik, aspek ini menjadi salah satu indikator utama dari prinsip *good governance*, terutama dalam mencapai tujuan dan misi organisasi serta merespon tuntutan masyarakat. Kurangnya akuntabilitas mencerminkan kegagalan dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan.

Kantor Desa Narimbang Mulia menunjukkan penerapan akuntabilitas yang baik dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik dengan menunjukkan sikap kejujuran dan komitmen sebagai modal utama dan tanggung jawab dari setiap pelaksanaan kegiatan baik fisik maupun rapat dengan laporan administrasi surat pertanggung jawaban (SPJ) dan berita acara mulai dari kegiatan acara, pembiayaan sampai dokumentasi. Sosialisasi program pun berjalan baik melalui rapat atau melalui media group WhatsApp ke setiap wilayah RT/RW masing masing serta sumber daya manusia (pegawai) Desa Narimbang Mulia sudah bekerja sesuai pekerjaan dan bersikap sopan serta menaati aturan. Dari sisi masyarakat, tidak ditemukan hambatan yang berarti terkait dengan proses pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak desa.

2. Transparansi

Menurut Adisasmita sebagaimana dikutip oleh (Nengsih et al., 2019), transparansi berarti kesediaan pemerintah untuk menyampaikan informasi secara terbuka mengenai pengelolaan aset publik kepada pihak yang berkepentingan. Menurut Sujarweni sebagaimana dikutip oleh (Rusrina, 2020), transparansi berarti adanya jaminan hak publik untuk mendapatkan informasi yang menyeluruh terkait proses pemerintahan, termasuk kebijakan yang diambil, cara pelaksanaannya, dan output yang dihasilkan.

Menurut Sedarmayanti dalam (Much Sari'ul Fahmi et al., 2024), transparansi berarti menyampaikan informasi yang akurat kepada masyarakat terkait biaya layanan, waktu penyelesaian, prosedur layanan, dan memastikan bahwa masyarakat memiliki kemudahan dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Lalolo dalam (Purwanti, 2022), menyatakan bahwa transparansi merupakan prinsip yang menekankan pada keterbukaan pemerintah dalam memberikan hak akses informasi kepada masyarakat, baik terkait kebijakan yang dibuat, tahapan perumusan, maupun capaian dari kebijakan tersebut.

Sebagai indikator penting, transparansi berfungsi untuk mengukur tingkat kemudahan publik dalam mengakses informasi yang disediakan oleh penyelenggara pemerintah secara langsung oleh pihak yang membutuhkan serta mudah diakses oleh para pengambil kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena transparansi secara kasat mata memang memiliki urgensi atau bahkan dapat dikatakan bahwa inti dari penyelenggaraan pelayanan publik harus transparansi. Dalam hal ini,

transparansi pelayanan publik merujuk pada keterbukaan pihak pemerintah desa dalam menyampaikan informasi yang relevan dan mudah diakses oleh seluruh warga, khususnya warga Desa Narimbang Mulia.

Pemerintah desa wajib menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami dan terbuka, sehingga masyarakat dapat turut serta mengawasi proses pelayanan yang berlangsung. Pemerintah yang transparan memberikan kejelasan mengenai apa yang sedang dikerjakan, bagaimana serta alasan tindakan tersebut diambil, siapa saja yang terlibat dan standar apa yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat transparansi dalam pelayanan publik di Desa Narimbang Mulia masih belum optimal. Kondisi ini mencerminkan bahwa prinsip *good governance* belum dijalankan secara konsisten oleh aparatur desa terutama pada pelayanan publik berbasis online dimana masih terdapat sebagian masyarakat yang belum terbiasa dengan pemanfaatan sistem online dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Media yang lebih sering digunakan oleh pihak aparatur dengan masyarakat dalam pelayanan yaitu group WhatsApp, sehingga akun website Desa lebih aktif digunakan untuk publikasi setiap kegiatan Desa.

Serta masih terdapat masyarakat yang masih mengeluh tidak adanya papan informasi yang disediakan pihak Desa tentang persyaratan pembuatan dokumen, jam operasional, kegiatan Desa dan informasi lainnya sehingga terkadang masyarakat harus bulak balik karena persyaratan yang kurang dan dalam waktu pembuatan surat atau dokumen dimana tidak sesuai dengan SOP yang bisa selesai dalam satu hari dikarenakan pejabat yang berwenang menerbitkan surat keterangan tidak selalu berada di tempat, sehingga warga sering kali harus menunggu atau kembali di hari berikutnya untuk mendapatkan layanan tersebut.

3. Keterbukaan

Menurut Sedarmayanti dalam (Much Sari'ul Fahmi et al., 2024), keterbukaan menuntut adanya ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik dan tanggapan terhadap pemerintah yang dianggap kurang transparan. Keterbukaan juga mencakup

partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan melalui pemberian saran dan pendapat.

Keterbukaan adalah indikator yang menekankan pada pentingnya masyarakat diberi ruang untuk menyampaikan kritik dan tanggapan terhadap kinerja pemerintah. Hal lain juga tentang bagaimana pihak aparat desa dalam menanggapi berbagai pengaduan masyarakat. Tanggapan terhadap masukan dari warga merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan serta bentuk akuntabilitas pemerintah desa terhadap masyarakatnya.

Aparatur desa yang aktif merespon kritik menunjukkan adanya keterbukaan dan komitmen terhadap perbaikan sistem pelayanan. Respons ini tidak hanya mencerminkan keseriusan pemerintah desa dalam melayani, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik. Selain itu, keterlibatan masyarakat melalui kritik dan saran menjadi sarana evaluasi yang konstruktif dalam menilai efektivitas kebijakan dan prosedur pelayanan yang berjalan.

Sehingga dapat terjalin komunikasi yang efektif antar pelaksana kebijakan dengan masyarakat. Dalam hal ini, banyak media atau platform untuk menyampaikan kritik dan saran atau bahkan pengaduan dengan kotak saran atau akun website yang mudah diakses oleh masyarakat.

Dari temuan penelitian, terlihat bahwa aspek keterbukaan sebagai bagian dari pelayanan publik telah dijalankan dengan baik oleh aparat desa. Hal ini tentu terkait dengan aparat Desa yang selalu menanggapi pengaduan atau kritik dan saran serta mencari solusi bersama-sama masyarakat sesuai dengan kepentingan atau urgensi baik dalam segi pelayanan publik atau pembangunan Desa. Serta, hal ini dapat menciptakan komunikasi yang efektif (timbal balik) antara pihak aparat dengan masyarakat serta pihak pegawai serta pimpinan Desa.

4. Aturan Hukum

Menurut Sedarmayanti dalam (Much Sari'ul Fahmi et al., 2024), aturan hukum ditandai oleh adanya kepastian hukum dan keadilan bagi warga negara dalam menjaga ketertiban umum. Aturan hukum juga mencakup perlindungan hukum yang konsisten dan tidak diskriminatif, dimana perlindungan tersebut harus adil dan diterapkan tanpa memandang kedudukan atau pangkat seseorang dalam masyarakat.

Prinsip aturan hukum dalam kerangka *good governance* menegaskan bahwa setiap tindakan pemerintahan wajib berlandaskan hukum yang berlaku, bukan atas dasar kepentingan pribadi atau kekuasaan semata. Dalam konteks pemerintahan desa, prinsip ini mengharuskan seluruh aktivitas, baik oleh aparatur desa maupun warga, dijalankan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku secara sah.

Aturan hukum yang adil harus ditegakkan tanpa diskriminasi. Aturan hukum perlu dirancang sedemikian rupa agar setiap lembaga negara dan penyelenggara pemerintahan menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Tujuan utama dari aturan hukum adalah memastikan bahwa hukum berlaku bagi semua pihak tanpa pengecualian. Penegakan hukum harus dilakukan secara adil dan konsisten memberikan kepastian hukum bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk pelaku usaha di sektor swasta, dalam setiap proses perumusan dan implementasi kebijakan publik. Di Kantor Desa Narimbang Mulia, prinsip aturan hukum tercermin melalui pelayanan yang tidak pandang bulu, dilaksanakan sesuai dengan *standar operasional prosedur (SOP)*, serta berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip aturan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Narimbang Mulia telah berjalan cukup baik. Hal ini tercermin dari sikap adil aparatur desa dalam memberikan pelayanan tanpa diskriminasi, serta upaya aparatur desa dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat secara proporsional.

Standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan publik di desa ini telah disusun dengan cukup jelas, mencakup jenis layanan, persyaratan administrasi, tahapan proses, pejabat yang bertanggung jawab, durasi pelayanan, serta rincian biaya. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik telah berjalan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Faktor Pendukung Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Desa Narimbang Mulia

Dalam mewujudkan penerapan prinsip *good governance* secara efektif, terdapat beberapa faktor yang berperan penting. Bahwa salah satu faktor utama adalah unsur manusia atau pelaksana (*man*). Keberhasilan penerapan prinsip *good governance* sangat dipengaruhi oleh kinerja pemerintah Desa Narimbang Mulia sebagai penyelenggara pemerintahan lokal. Selain itu, peran aparatur atau pegawai yang terlibat secara langsung juga menjadi komponen penting dalam menentukan kualitas pelaksanaan tersebut.

Faktor partisipasi masyarakat turut menentukan keberhasilan penerapan prinsip *good governance*. Keterlibatan aktif warga, baik secara kolektif sebagai suatu sistem sosial maupun secara individu, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pemerintahan daerah. Bentuk konkret dari tanggung jawab masyarakat terhadap tercapainya *good governance* tercermin dalam sikap mendukung dan berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Keterlibatan masyarakat secara aktif dapat tercermin melalui berbagai bentuk kontribusi, seperti ikut serta dalam proses perumusan keputusan, pelaksanaan kebijakan, pemanfaatan serta penilaian terhadap hasil dan dampaknya, hingga keterlibatan dalam proses evaluasi program yang dijalankan.

Faktor keuangan merupakan salah satu indikator utama untuk menilai kemampuan suatu daerah dalam mengatur dan mengelola urusan pemerintahannya secara mandiri. Kemampuan *self-supporting* di bidang keuangan mencerminkan sejauh mana daerah mampu menjalankan prinsip *good governance*. Dengan demikian, ketersediaan dan pengelolaan dana secara efektif menjadi elemen penting dalam menunjang keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik.

Selain itu, faktor sarana dan prasarana juga berperan penting dalam mendukung pelaksanaan prinsip *good governance*. Dalam hal ini, sarana meliputi berbagai peralatan fisik yang digunakan untuk menunjang kelancaran tugas dan aktivitas pemerintahan. Ketersediaan dan kesiapan fasilitas tersebut sangat memengaruhi efisiensi pelaksanaan kerja serta kualitas pelayanan publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Hasil wawancara mengungkapkan beberapa faktor kunci yang turut mendukung keberhasilan penerapan prinsip *good governance* di Kantor Desa Narimbang Mulia yaitu: (1) komunikasi yang efektif antar aparatur Desa dan masyarakat; (2) ketersediaan sumber daya yang memadai atau kompeten dalam bidangnya; (3) sikap aparatur Desa harus

mencerminkan kejujuran, komitmen, dan sikap demokratis; serta (4) mekanisme pelaksanaan program yang mengikuti *Standard Operating Procedure* (SOP) yang jelas dan mudah dipahami, serta adanya struktur organisasi yang mendukung jalannya pemerintahan sesuai pedoman kebijakan.

Kendala Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Desa Narimbang Mulia

Penerapan prinsip *good governance* memiliki peran penting dalam mendorong perubahan positif, baik di tingkat pemerintah daerah, pemerintah pusat, maupun bagi masyarakat secara umum.. Penerapan prinsip *good governance* memberikan sejumlah manfaat penting, di antaranya peningkatan efektivitas kinerja aparatur pemerintahan serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

Implementasi prinsip *good governance* yang maksimal mampu mendorong peningkatan kinerja pemerintahan dan menghasilkan manfaat jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan. Di samping itu, penerapan prinsip ini juga berperan dalam menjaga serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Di sisi lain, pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu bentuk interaksi antara pemerintah dan masyarakat, di mana layanan diberikan kepada individu maupun kelompok berdasarkan standar prosedur dan regulasi yang berlaku.

Tantangan dalam implementasi prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam pelayanan publik terbagi menjadi dua kelompok utama, yakni faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi minimnya pemahaman aparatur desa terhadap konsep *good governance* serta rendahnya tingkat disiplin selama jam kerja. Di sisi lain, faktor eksternal mencakup kurangnya keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berbasis online.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Narimbang Mulia

masih belum terlaksana secara maksimal, terutama pada prinsip transparansi yang menunjukkan bahwa kurangnya optimalisasi penggunaan Website Desa Narimbang Mulia pada pelayanan publik berbasis online. Pada prinsip akuntabilitas, keterbukaan dan aturan hukum sudah terlaksana cukup baik dengan adanya pelaporan setiap kegiatan berupa surat pertanggung jawaban (SPJ) dan berita acara, aparat Desa Narimbang Mulia selalu menanggapi dan mendengar semua pengaduan, kritik dan saran dari masyarakat serta terselenggaranya pelayanan yang adil dan tidak adanya perbedaan pelayanan dan sudah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

Pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Desa Narimbang Mulia didorong oleh sejumlah faktor pendukung yang berperan penting dalam memperkuat kualitas tata kelola pemerintahan di tingkat desa yaitu: (1) komunikasi yang efektif antar aparat Desa dan masyarakat; (2) ketersediaan sumber daya yang memadai atau kompeten dalam bidangnya; (3) sikap aparat Desa harus mencerminkan kejujuran, komitmen, dan sikap demokratis; serta (4) mekanisme pelaksanaan program dilakukan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang terstruktur dan mudah dipahami, didukung oleh keberadaan struktur organisasi yang sesuai dengan pedoman kebijakan dan mampu menunjang efektivitas jalannya pemerintahan.

Kendala dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan publik di Desa Narimbang Mulia dapat diklasifikasikan ke dalam dua faktor utama, yakni faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi masih terbatasnya pemahaman aparat desa terhadap konsep *good governance*, disertai dengan rendahnya tingkat disiplin dalam menjalankan tugas selama jam kerja. Adapun dari sisi eksternal, kendala yang dihadapi berkaitan dengan kurangnya keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berbasis online.

DAFTAR PUSTAKA

- Amilia, R., Alwajir, D. Q., Bangsawan, T. A., Bangsa, U. B., Pembuatan, P., Kelahiran, A., & Services, B. C. (2024). *Reformulasi dan optimalisasi pelayanan pembuatan akte kelahiran dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten serang*. 01(01), 67–77.
- Iza, I. N., Habibi, M. M., & Sukriono, D. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(4), 88–99.

- Karya Pamungkas, T., & Rosyanfikri, R. (2022). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa. *Jurnal Paradigma Madani*, 8(2), 36–45.
- Menpan. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik. In *Ombudsman* (p. 1).
- Mouwn Erland. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasini* (Issue March).
- Much Sari'ul Fahmi, Anggraeny Puspaningtyas, & M Kendry Widiyanto. (2024). Kepemimpinan Kepala Desa dalam Mewujudkan Good Governance pada Perspektif New Public Leadership di Desa Krikilan Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik. *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(3), 229–245.
- Nengsih, W., Adnan, F., & Eriyanti, F. (2019). Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(1), 112–124.
- Purwanti, T. (2022). Transparansi Pemerintahan Desa Dalam Pengelolaan Dana Desa Tahun 2018 (Studi Kasus Desa Talang Kering Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara). *Jurnal Professional*, 9(1), 133–142.
- Rahayuningsih, T. W., Igrisa, I., & Sulila, I. (2024). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Gorontalo. 1(May), 1–5.
- Rahmat. (2009). Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.
- Rusandi, & Muhammad Rusli. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48–60.
- Rusrina, R. (2020). Pengaruh Nilai-Nilai Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Pengelolaan Keuangan Sektor Publik pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Akuntansi S1*, 1–9.
- Sawir, M. (2022). *Akuntabilitas Organisasi Publik* (pp. 1–145).
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
- Tampubolon, M., Simanjuntak, N., Si, M., & Silalahi, F. (2023). *Birokrasi & Good Governance PT Global Eksekutif Teknologi*.