

PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DESA KAWALIMUKTI KECAMATAN KAWALI KABUPATEN CIAMIS

Rizaldy Irsyad Fathurrohman

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

E-mail : rizaldyirsyad@gmail.com

ABSTRAK

Penerapan prinsip – prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Kawalimukti Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana penerapan prinsip – prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Kawalimukti Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, studi lapangan (wawancara dan observasi), dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penerapan prinsip – prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Kawalimukti masih belum berjalan dengan optimal hal ini dapat dilihat dengan belum adanya partisipasi dari masyarakat sebagai pengawas dan pemberi saran dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, tidak adanya kepastian waktu dalam pemberian pelayanan, serta informasi yang diberikan kepada masyarakat belum tersampaikan secara jelas dan menyeluruh.

Kata kunci : *good governance, pelayanan publik, kualitas pelayanan publik*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan, dimana pelayanan publik merupakan tugas penting yang harus dilaksanakan oleh pemerintahan baik pemerintahan pusat ataupun pemerintahan daerah. Desa merupakan bagian dalam tatanan pemerintahan yang memiliki peran penting, hal ini dikarenakan desa merupakan bagian

terbawah dari pemerintahan yang langsung berhubungan dengan kehidupan masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan. Pelayanan publik menjadi hal dasar yang paling penting dalam pemerintahan yang didasari dengan mengutamakan

kedekatan kepada masyarakat melalui pelayanan. Hal ini menimbulkan interaksi antara aparatur pemerintahan dengan masyarakat semakin intensif.

Dalam penyelenggaraannya proses dan hasil dari pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang

dapat dipertanggung jawabkan hal ini akan menciptakan kualitas dari pelayanan publik tersebut.

Kualitas pelayanan publik yang dimaksud yaitu dimana suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, produk yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan tersebut. Pelayanan publik yang baik ciri dari telah terlaksananya pemerintahan yang baik juga. Penyelenggaraan Pemerintahan yang baik yaitu dimana pemerintah mampu memberikan berbagai kemudahan, kepastian dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah desa perlu didasari oleh penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga, dalam penyelenggaraan pemerintahan desa selain adanya peraturan perundang –undangan yang dijadikan sebagai pandangan dalam menjalankan pemerintahan perlu adanya konsep atau aturan untuk mengatur dalam pelaksanaan pemerintahan desa, good governance (pemerintahan yang baik) dapat menjadi salah satu

pandangan yang realistis dalam menjalankan pemerintahan tersebut.

Good Governance, Good memiliki arti sebagai Nilai yang menjunjung Tinggi keinginan atau kehendak rakyat yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian suatu tujuan. Sedangkan governance dapat diartikan sebagai serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.

Setelah Penulis mengamati jalannya proses pemerintahan di Desa Kawalimukti Kecamatan Kawali bahwa kualitas dari pelayanan publik yang diberikan masih kurang berjalan dengan baik dan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat., hal itu dapat dilihat dari indikator sebagai berikut :

- 1) Kurang efisiennya perangkat desa dalam proses pelayanan masih ada kelalaian yang dilakukan oleh perangkat desa dalam memberi jaminan waktu yang terkadang tidak tepat.
- 2) Kurangnya transparansi dari pemerintah desa dalam proses penyelenggaraan pemerintahan sehingga terdapat keterlambatan informasi yang diterima masyarakat khususnya dalam proses pelayanan publik.
- 3) Masih kurangnya partisipasi masyarakat desa terhadap proses pelayanan yang diselenggarakan

oleh pemerintah desa terlihat masih adanya warga yang tidak berpartisipasi dalam pemberian saran atau pengaduan terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan latar belakang penelitian penulis merumuskan masalah penelitian ini yaitu bagaimana penerapan prinsip - prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Kawalimukti Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis?

KAJIAN PUSTAKA

Good Governance (Pemerintahan yang baik) merupakan prinsip penting yang ada dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat *Good Governance* juga dijadikan tujuan utama, tentunya membutuhkan proses dalam menyelenggarakan pemerintah yang baik, profesional dan akuntabel.

Sedangkan Menurut Kooiman (Sedarmayanti, 2019:276) mengatakan *Good Governance* adalah serangkaian proses interaksi politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.

Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) (dalam Sedarmayani 2019:276) mendefinisikan *good governance* sebagai penyelenggara negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga keintegrasian

interaksi yang konstruktif antara negar, sekotr swasta, dan masyarakat. Dengan demikian LAN menyebutkan adanya hubungan antara negara, sektor swasta, dan masyarakat untuk menciptakan pemerintahan yang dipandang ideal.

Sementara itu UNDP (Hayat 2017:171) menyebutkan ada beberapa karakteristik dari *good governance* yaitu :

1. *Participation*
Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, partisipasi menjadi kunci keberhasilan masyarakat dalam komunikasi secara konstruktif.
2. *Rule of Law*
kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Hukum harus kuat dan tajam. Hukum tidak boleh melakukan diskriminasi untuk kepentingan individu atau kelompok. Hukum harus dijadikan fundamen penegakannya untuk sebuah keadilan dan kemaslahatan.
3. *Transparency*
setiap warga negara mempunyai hak mengetahui segala bentuk informasi yang menjadi konsumsi publik. informasi harus diberikan oleh lembaga publik kepada masyarakat dengan berbagai media sebagai bentuk pengawasan dan kontrol dari masyarakat terhadap tindakan dan keputusan penyelenggara negara.

4. *Responsiveness*
Peka terhadap kebutuhan dan kondisi yang ada sebagai bentuk pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas.
5. *Consensus Orientation*
menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan yang terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, dalam kebijakan maupun prosedur
6. *Equity*
setiap warga negara diberikan kewenangan untuk meningkatkan kesejahteraannya
7. *Effectiveness and Efficiency*
proses dan lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
8. *Accountability*
setiap keputusan dan kebijakan publik harus dipertanggungjawabkan secara penuh kepada masyarakat.
9. *Strategic Vision*
perspektif good governance harus dimaknai secara luas dan komprehensif serta global. Pencapaian good governance harus dilakukan secara visioner oleh pemimpin maupun penyelenggara negara.

Adapun pengertian dari pelayanan publik Menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah. 2018:14) “pelayanan (service) adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan

dirasakan atau dialami”. yang artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan..

Sementara itu Menurut Ibrahim 2009 (dalam Hardiansyah 2018:55) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui studi kepustakaan, studi lapangan (wawancara dan observasi), dan dokumentasi. Dengan Teknik analisis data menggunakan Analisis Deskriptif diuraikan dengan kata-kata menurut pendapat responden, apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitiannya. Sedangkan informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan, dimana pelayanan publik merupakan tugas penting yang harus dilaksanakan oleh pemerintahan baik pemerintahan pusat ataupun pemerintahan daerah. Desa merupakan bagian dalam tatanan pemerintahan

yang memiliki peran penting, hal ini dikarenakan desa merupakan bagian terbahwah dari pemerintahan yang langsung berhubungan dengan kehidupan masyarakat. Dalam penyelenggaraannya proses dan hasil dari pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi kemanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan hal ini akan menciptakan kualitas dari pelayanan publik tersebut..

Dengan demikian desa diharapkan mampu meningkatkan kualitas dan memberikan pelayanan publik pada masyarakat, dalam memberikan pelayanan yang optimal harus didasari dengan berjalannya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, apabila pemerintahan telah berjalan dengan baik maka akan terciptanya peningkatan kualitas dan pemberian pelayan publik yang optimal.

Penerapan prinsip – prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa kawalimukti penulis paparkan hasil penelitiannya sebagai berikut :

1. Dimensi *Participation*

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan di lapangan dalam penerapan prinsip *good governance* pada dimensi *Participation* terkait partisipasi dari masyarakat sebagai pengawas dari proses pemberian pelayanan publik dan masyarakat menyampaikan aspirasi dan pengaduan atas pelayanan yang diterima belum berjalan dengan optimal hal ini dapat dilihat masih ada hambatan yang terjadi dalam pelaksanaannya,

dapat dibuktikan dengan partisipasi dari masyarakat masih kurang dalam hal pemberian saran masukan ataupun aspirasi terhadap pelayanan hanya dari masyarakat tertentu yang memang benar – benar memperhatikan jalannya pemerintahan di desa, pemberian saran dari masyarakat baik secara langsung ataupun tidak langsung kepada pihak desa sangat diperlukan yang dimana saran, masukan ataupun pengaduan ini dimusyawarahkan untuk diambil keputusan yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang nantinya akan diterima dan dikembangkan untuk memperoleh hasil dari pelayanan yang lebih baik. Hal ini belum sejalan dengan pendapat Hayat (2017:171) bahwa “Setiap warga negara memiliki partisipasi dalam pengambilan keputusan, secara langsung atau tidak langsung. Partisipasi menjadi kunci keberhasilan masyarakat dalam komunikasi secara konstruktif.”

2. Dimensi *Rule of Law*

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan di lapangan dalam penerapan prinsip *good governance* pada dimensi *Rule Of Law* terkait yang mengatur perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sudah berjalan dengan optimal, hal ini dapat dilihat dengan adanya aturan yang mengatur perangkat desa dalam melakukan tugas dan wewenangnya serta adanya standar operasional prosedur yang harus dipatuhi tanpa terkecuali dan dibeda - bedakan dalam pelayanan. Selain itu baik perangkat desa ataupun masyarakat sudah cukup

memahami dan mampu menerapkan aturan yang berlaku serta dibuktikan dengan tidak adanya hambatan dalam penerapannya adanya hukum yang ditetapkan secara adil tanpa pandang bulu. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hayat (2017:171) bahwa “kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Hukum harus kuat dan tajam. Hukum tidak boleh melakukan diskriminasi untuk kepentingan individu atau kelompok. Hukum harus dijadikan fundamen penegakannya untuk sebuah keadilan dan kemaslahatan.”

3. Dimensi *Transparency*

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan di lapangan dalam penerapan prinsip good governance pada dimensi *Transparency* terkait keterbukaan atas proses penyelenggaraan pelayanan publik serta adanya kejelasan informasi yang diterima masyarakat pada peraturan dan standar prosedur pelayanan publik belum berjalan dengan optimal dapat dibuktikan dengan masih adanya hambatan - hambatan yang terjadi seperti dalam pentampaian informasi kepada masyarakat, serta dapat dilihat dengan kurang jelasnya informasi yang didapatkan oleh masyarakat, selain itu terkadang masyarakat tidak tahu informasi yang disampaikan oleh pihak desa yang biasanya disampaikan melalui rt atau rw. Hal ini belum sejalan dengan pendapat Hayat (2017:171) bahwa “setiap warga negara mempunyai hak mengetahui segala bentuk informasi

yang menjadi konsumsi publik. informasi harus diberikan oleh lembaga publik kepada masyarakat dengan berbagai media sebagai bentuk pengawasan dan kontrol dari masyarakat terhadap tindakan dan keputusan penyelenggara negara.”

4. Dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dalam penerapan prinsip good governance pada dimensi *Responsiveness* terkait adanya kecepatan, kecermatan, ketepatan dalam merespon pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. pemerintah desa Kawalimukti sudah berjalan optimal hal ini dapat dibuktikan dengan pemerintah desa yang peka terhadap kebutuhan masyarakatnya, selain itu pemerintah desa merespon setiap kebutuhan masyarakat dengan cepat, tepat dan cermat. serta tidak terdapat hambatan dalam pelaksanaannya. Hal ini sejalan dengan pendapat dikemukakan oleh Hayat (2017:172) mengemukakan “Peka terhadap kebutuhan dan kondisi yang ada sebagai bentuk pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas.”

5. Dimensi *Consensus Orientation*

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dalam penerapan prinsip good governance pada dimensi *Consensus Orientation* terkait adanya pemberian kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan inspirasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan menjadi penengah atau perantara diantara kepentingan masyarakat. Sudah dijalankan dan diterpkan dengan baik hal ini dibuktikan dengan

pemerintah desa memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan ide – idenya sebelum mengambil keputusan dan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta pemerintah desa sudah menjalankan dengan baik tugasnya sebagai penengah dan perantara antara kepentingan masyarakat, selain itu dalam penerapannya tidak terdapat hambatan karena pemerintah desa sudah menjakankan tugasnya dengan baik. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hayat (2017:172) “Good governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan yang terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, dalam kebijakan maupun prosedur”

6. Dimensi *Equity*

Berdasarkan hasil penelitian dalam penerapan prinsip good governance pada dimensi dimensi *Equity* terkait adanya kesempatan bagi setiap aparatur desa untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan, agar masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik lagi, serta adanya kesamarataan dalam pemberian pelayanan dengan adil dan tidak bersifat diskriminatif pemerintah desa kawalimukti sudah menerapkannya dengan baik hal ini dibuktikan dengan setiap perangkat desa diberikan kesempatan untuk mengembangkan potensi dan kemampuan yang dimiliki untuk meningkatkan kapasitasnya, selain itu juga masyarakat dilayani dengan adil tanpa dibeda – bedakan dan

memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik serta tidak terdapat hambatan dalam pelaksanaannya.

Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hayat (2017:172) mengemukakan “setiap warga negara diberikan kewenangan untuk meningkatkan kesejahteraannya”.

7. Dimensi *Effektifenes and Effisiency*

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dalam penerapan prinsip good governance pada dimensi *Efectiveness and Effisiency* terkait adanya ketepatan waktu dalam proses pelayanan publik serta proses pelayanan yang tidak berbelit – belit, belum berjalan dengan optimal hal ini dibuktikan dengan masih terdapat hambatan dalam pelaksanaannya seperti pemberian estmasi masi waktu pelayanan, tidak tepat waktunya dalam proses pelayanan sehingga terkadang masyarakat harus menunggu proses pelayanan cukup lama tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini belum sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hayat (2017:172) mengemukakan “proses dan lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.”

8. Dimensi *Accountability*

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dalam penerapan prinsip good governance pada dimensi *Accountability* yaitu terkait adanya pertanggung jawaban atas proses

pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik serta pemberian sanksi terhadap kesalahan atau kelalaian pekerjaan sudah diterapkan dengan baik hal ini dibuktikan dengan adanya bentuk pertanggungjawaban dari setiap pekerjaan seperti dalam pelayanan apabila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan pemerintah desa bertanggungjawab dengan mengoreksi kembali hasil pekerjaannya untuk diperbaiki, serta sudah adanya sanksi bagi setiap kesalahan atau kelalaian dalam pekerjaan sanksi tersebut berupa surat peringatan dan pemanggilan apabila bersifat fatal, dalam pelayanan sendiri biasanya berupa teguran dan arahan apabila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan publik. selain itu tidak adanya hambatan yang dialami karena setiap pekerjaan, keputusan, dan kebijakan dipertanggungjawabkan dengan baik dan apabila setiap perangkat desa yang melakukan kesalahan menerima sanksi yang diberikan. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hayat (2017:173) mengemukakan “setiap keputusan dan kebijakan publik harus dipertanggungjawabkan secara penuh kepada masyarakat.”

9. Dimensi *Strategic Vision*

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dalam penerapan prinsip good governance pada dimensi *Strategic Vision* mengenai adanya tujuan meningkatkan kualitas pelayanan, seperti pemanfaatan teknologi untuk menunjang pelayanan di masa depan atau masa yang akan datang sudah

berjalan optimal dapat dilihat dengan sudah adanya rencana program dari desa kawali mukti yaitu menjadikan desa Kawalimukti sebagai desa digital yang akan segera dilaksanakan pada 2021 – 2022 yang dimana program tersebut akan digunakan untuk mempermudah proses pelayanan serta penyampaian informasi kepada masyarakat dimasa yang akan datang. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hayat (2017:171) bahwa “perspektif good governance harus dimaknai secara luas dan komprehensif serta global. Pencapaian good governance harus dilakukan secara visioner oleh pemimpin maupun penyelenggara negara.”

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Penerapan Prinsip – prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kawalimukti Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis dengan mengacu pada teori yang dikemukakan oleh *United Nations Development Program* (UNDP) dalam (Hayat, 2017:171) ada 9 karakteristik prinsip *good governance* yaitu *Participation, Rule of Law, Transparency, Responsiveness, Consensus Orientation, Equity, Effektivitas and Efficiency, Accountability* dan *Strategic Vision*. dapat diketahui bahwa prinsip – prinsip tersebut sudah diterapkan, namun dalam pelaksanaannya masih belum optimal hal ini dapat dilihat dengan masih ada beberapa indikator dari setiap

dimensi yang masih terdapat hambatan seperti pada dimensi participation masih belum banyak partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau ide – ide dalam proses pelayanan, selain itu pada dimensi transparency setiap informasi yang diberikan belum tersampaikan dengan baik dan jelas kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator dan implementasinya)* (edisi revisi) Yogyakarta : Gava Media.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Moloeng, Lexy J. 2017 *Metodologi Penelitian Kualitatif* (edisi revisi). Bandung : PT REMAJA ROSSADAKARYA.

Sedarmayanti. 2019. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

JURNAL

Musdalipa, Anwar Parawangi, & Ihyan Malik (2017) Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1).

Tomuka, S. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli). *Jurnal Politico*, 2(2).

DOKUMEN

Undang – undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintah daerah.