

**GOOD GOVERNANCE DALAM PENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR DESA CANDIMULYO JOMBANG**

Zhelika Sari, Lik Anah

[Zhelikasari0@gmail.com](mailto:Zhelikasari0@gmail.com),

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hasyim Asy'ari Jombang**

**Abstract**

This research was conducted to find out how the implementation of good governance in improving the quality of public services at the Candimulyo village office. This research was conducted in the public service department. The research method that the writer uses is descriptive qualitative and the source of the data is obtained through documentation and literature study with reference to internet media and village RPJM files. The collection technique used by the author is observation, interviews, and documentation. Good governance or good governance has principles that can be applied in the public service system. According to UNDP, the principles are participation, rule of law, openness, responsiveness, consensus-oriented, fairness, effectiveness and efficiency, and strategic vision. At the Candimulyo Village Office there are several principles of Good governance that have been applied, such as the principle of the rule of law, the principle of responsiveness, and the principle of openness. These principles can be a starting point for implementing other good governance principles, so that the quality of public services at the Candimulyo Village Office will be better.

**Keywords: good governance, quality, public service**

**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor desa candimulyo. Penelitian ini dilakukan pada bagian pelayan publik. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah deskriptif kualitatif dan sumber data yang diperoleh melalui dokumentasi dan studi kepustakaan dengan acuan media internet dan berkas RPJM Desa. Teknik pengumpulan yang digunakan peneliti adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Good governance atau tata pemerintahan yang baik memiliki prinsip-prinsip yang dapat diterapkan dalam sistem pelayanan publik. Menurut UNDP prinsip-prinsip tersebut adalah partisipasi, aturan hukum, keterbukaan, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektivitas dan efisien, dan bervisi strategis. Pada Kantor Desa Candimulyo ada beberapa prinsip Good governance yang telah diterapkan, seperti prinsip aturan hukum, prinsip daya tanggap, dan prinsip keterbukaan. Prinsip-prinsip tersebut dapat menjadi awalan untuk menerapkan prinsip-prinsip good governance yang lainnya, sehingga kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Candimulyo menjadi lebih baik.

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

## **PENDAHULUAN**

Tata kelola pemerintahan yang terbebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme merupakan harapan seluruh masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah menyelenggarakan pemerintahannya berdasarkan prinsip-prinsip dari good governance. Konsep good governance sendiri muncul karena adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan sebagai penyelenggara urusan publik. Konsep good governance sendiri dalam menjalankan pemerintahan melibatkan antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha. Dalam menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih perlu diterapkan prinsip-prinsip dasar dari good governance itu sendiri, seperti kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis. Kunci utama memahami good governance adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa di nilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip good governance.

Kedaulatan rakyat sebagai sebuah konsep dasar tentang kekuasaan telah menemukan bentuknya disini. Dalam konteks ini, penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik tidak semata-mata didasarkan pada pemerintah, tetapi dituntut adanya keterlibatan seluruh elemen, baik interen birokrasi, masyarakat dan pihak swasta. Pemikiran hanya akan terwujud apabila pemerintahan didekatkan dengan yang diperintah atau dengan kata lain terjadi desentralisasi dan otonomi daerah. Melalui pemerintahan yang desentralistik,

akan terbuka wadah demokrasi bagi masyarakat lokal untuk berperan dalam menentukan nasibnya, serta berorientasi kepada kepentingan rakyat melalui pemerintahan daerah yang terpercaya, terbuka dan jujur serta bersikap tidak mengelak tanggung jawab sebagai prasyarat terwujudnya pemerintahan yang akuntabel dan mampu memenuhi asas-asas kepatutan dalam pemerintahan (good governance).

Melalui paradigma good governance sebagai alternatif penyelenggaraan pemerintahan, potensi masing-masing pegawai dapat diaktualisasikan dalam mengatasi berbagai permasalahan dan kendala yang dihadapi daerah dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, sehingga perlu dijamin perkembangan kreativitas dan aktivitas yang mengarah pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, demokratisasi serta kemandirian daerah.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Desa Sebagai kesatuan publik hukum yang memiliki batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Peranan pemerintah desa dalam melaksanakan good governance dapat ditunjukkan dari tugas, fungsi, kewenangan, hak, dan kewajiban yang dimiliki pemerintah desa dalam hal pelaksanaan pembangunan desa, dan berkaitan dengan tata kelola pemerintahan. Salah satu kewajiban pemerintahan desa dalam mensejahterakan masyarakatnya

adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang No 25 tahun 2009 Bab 1 ayat 1 tentang pelayanan publik “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”(Lauma et al., 2019). Untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, salah satu upaya pemerintah adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance (tata pemerintahan yang baik).

Menurut (Lauma et al., 2019)mendefinisikan kualitas pelayanan publik adalah suatu ukuran kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan. Sedangkan menurut (Chakim & Darsono, 2021) Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan.

Menurut (Cahyadi, 2016) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu mencakup :

a. Bukti fisik (Tangibles), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada

pihak eksternal. Yang dimaksud adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.

- b. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Ketanggapan (Responsiveness), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan dan kepastian (Assurance), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- e. Kepedulian (Empathy), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Candimulyo dengan cara penerapan prinsip-prinsip good governance maka akan menciptakan pemerintahan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut (Rohman et al., 2019) penelitian kualitatif yaitu sebuah penelitian yang mempunyai tujuan untuk memahami fenomena terkait apa saja hal yang dialami oleh subjek penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 23 Desember

2021 sampai dengan 21 Januari 2022, di Kantor Desa Candimulyo Jombang yang beralamatkan di Jalan Anggrek No 2 Candimulyo Jombang.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode observasi yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan pengamatan secara langsung mengenai kegiatan dan kondisi yang ada di Kantor Desa Candimulyo Jombang. Pada metode wawancara peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait mengenai permasalahan yang diteliti, untuk mendapatkan semua informasi yang dibutuhkan sebagai acuan penyelesaian masalah yang dihadapi. Pada metode dokumentasi, peneliti melakukan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan dan pengumpulan data yang di identifikasikan dari dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti, peneliti mengumpulkan data atau dokumentasi yang diperoleh dari bagian pelayanan publik.

Sumber data adalah subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh dan memiliki informasi kejelasan tentang bagaimana mengambil data tersebut dan bagaimana data tersebut diolah. Sumber data diperoleh melalui dokumentasi dan studi kepustakaan dengan acuan media internet serta berkas RPJM (rencana pembangunan jangka menengah desa). Sumber data ini merupakan sumber data tidak langsung yang mampu memberikan data tambahan serta penguatan terhadap data penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas adalah impian seluruh manusia. Pemenuhan kebutuhan publik akan hal administrasi yang mudah adalah keinginan setiap orang. Sehingga diperlukannya kerja sama antara publik dengan aparat desa. Menerapkan prinsip-prinsip Good governance adalah salah satu cara meningkatkan pelayanan yang ada di Kantor Desa Candimulyo.

Syarat bagi terciptanya good governance, yang merupakan prinsip dasar, meliputi partisipasi, penegakan hukum, transparansi, daya tanggap, konsensus, persamaan hak, efektivitas dan efisiensi, dan akuntabilitas. Prinsip aturan hukum yaitu hukum pemerintahan yang harus adil, tanpa perbedaan, ditegakkan dan dipatuhi, terutama tentang HAM. Prinsip partisipasi yang dimaksud adalah masyarakat memiliki hak suara yang sama dalam pembuatan keputusan serta kebebasan berkumpul dan berserikat. Partisipasi masyarakat juga sangat berguna, semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka.

Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Partisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat. Dalam rangka mengantisipasi berbagai isu yang ada, pemerintah daerah menyediakan saluran komunikasi agar masyarakat dapat mengutarakan pendapatnya. Jalur komunikasi ini meliputi pertemuan umum, temu wicara, konsultasi dan penyampaian pendapat secara tertulis.

Bentuk lain untuk merangsang keterlibatan masyarakat adalah melalui perencanaan partisipatif untuk menyiapkan agenda pembangunan, pemantauan, evaluasi dan pengawasan secara partisipatif dan mekanisme konsultasi untuk menyelesaikan isu sektoral.

Prinsip transparan atau keterbukaan adalah kebebasan informasi dari berbagai lembaga sehingga mudah diketahui oleh masyarakat. Prinsip daya tanggap yaitu upaya pemerintah dalam melayani masyarakat yang membutuhkan. Prinsip berorientasi konsensus adalah pemerintah berperan sebagai penengah untuk mencapai usaha bersama. Prinsip berkeadilan yaitu pemerintah memberikan kesempatan yang sama kepada laki-laki maupun perempuan dalam usaha untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Prinsip efektifitas dan efisien adalah dalam melaksanakan kegiatannya, pemerintah menjamin terlaksananya administrasi penyelenggaraan negara yang berkualitas dan tepat sasaran dengan penggunaan sumberdaya yang memadai, optimal, adanya perbaikan berkelanjutan, dan berkurangnya tumpang tindih penyelenggaraan fungsi. Sedangkan bervisi strategis adalah pemerintah dan masyarakat memiliki usaha yang luas dan berjangka panjang dalam pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan manusia dengan cara memahami berbagai aspek yang ada dalam kehidupan masyarakat.

Pada Kantor Desa Candimulyo ada beberapa prinsip *good governance* yang telah diterapkan dalam melayani publik. Prinsip aturan hukum, prinsip daya tanggap, dan prinsip keterbukaan, menjadi salah satu yang telah diterapkan pada sistem pelayanan publik di Kantor Desa Candimulyo. Prinsip aturan hukum artinya harus bersifat adil dan berlaku pada semua

masyarakat tanpa pandang bulu, termasuk penegakan hukum yang menyangkut hak asasi manusia. Prinsip aturan hukum yang telah diterapkan dalam melakukan pelayanan adalah tidak adanya pemungutan biaya dalam pemenuhan kebutuhan yang dapat merugikan masyarakat. Contohnya ketika masyarakat membutuhkan surat keterangan dari Desa untuk pembuatan Kartu Keluarga yang baru, masyarakat tidak perlu membayar kepada Aparat Desa agar surat tersebut terselesaikan.

Prinsip daya tanggap atau prinsip ketanggapan yang diterapkan adalah dengan adanya beberapa perangkat Desa yang datang lebih awal dan pulang lebih akhir dari jam kerja yang ditentukan. Prinsip daya tanggap lainnya adalah dengan telepon seluler milik perangkat Desa yang selalu aktif, sehingga masyarakat bisa kapan saja mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Karena adanya prinsip daya tanggap ini, ketika ada masyarakat yang membutuhkan surat keterangan dari Desa namun tidak dapat datang ke Kantor Desa, cukup dengan menghubungi salah satu perangkat Desa yang ada.

Prinsip keterbukaan yang diterapkan oleh Pemerintah Desa adalah dengan cara memberikan kebebasan informasi yang dibutuhkan oleh publik. Adanya informasi dari Kantor Desa Candimulyo akan disebarluaskan melalui grup whatsapp yang berisikan para Kader atau informasi yang langsung disampaikan oleh Kepala Dusun kepada warga yang bersangkutan. Contoh informasi yang disebarluaskan melalui grup whatsapp adalah adanya kegiatan posyandu dan pemeriksaan jentik-jentik pada setiap rumah warga. Para Kader akan meneruskan informasi tersebut kepada para warga. Grup whatsapp tersebut juga dapat menjadi

tempat untuk memberikan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan kedepannya.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap salah satu warga Desa Candimulyo, pelayanan yang ada di Kantor Desa Candimulyo sangat baik. Menurut responden, pada saat membutuhkan Surat Keterangan dari Kantor Desa untuk keperluan administrasi pembuatan Kartu Keluarga, Responden tidak dipersulit dan dibantu dalam kelengkapannya. Menurut Responden untuk informasi yang diberikan mudah dipahami dan tidak bertele-tele. Sehingga dapat peneliti simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan yang ada di Kantor Desa Candimulyo sangat baik.

Kantor Desa Candimulyo mempunyai bentuk akutabilitas atau suatu pertanggung jawaban yang baik untuk melaksanakan visi misinya, implimentasi akuntabilitasnya yang mengedepankan strategi untuk mengakomodasi perubahan-perubahan yang cepat terjadi, sebagai antisipasi untuk mengatasi tuntutan pihak-pihak yang berkepentingan di dalamnya.

## **KESIMPULAN**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Desa Candimulyo diperlukannya penerapan prinsip-prinsip Good governance. Prinsip-prinsip Good governance yang dapat diterapkan adalah prinsip partisipasi, aturan hukum, keterbukaan, daya tanggap, berorientasi consensus, berkeadilan, efektivitas dan efisiensi, dan bervisi strategis.

Secara umum pelayanan publik di Kantor Desa Candimulyo telah menerapkan prinsip-prinsip tersebut secara baik, walaupun belum sepenuhnya maksimal.

Penerapan prinsip-prinsip tersebut dapat dilihat dari bagaimana tanggapan publik terhadap pelayanan di Kantor Desa Candimulyo. Mudahnya mendapatkan informasi yang dapat dipahami dan pelayanan yang tidak dipersulit menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kantor Desa Candimulyo sangat baik.

Penelitian ini ditujukan untuk memberikan penjelasan atas pelayanan yang ada di Balai Desa Candimulyo. Balai Desa Candimulyo juga berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayan terbaik untuk masyarakat Desa Candimulyo agar tidak ada keluhan yang terlalu serius yang datang dari masyarakat desa.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- cahyadi, a. (2016). penerapan good governance dalam pelayanan publik (studi tentang kualitas pelayanan elektronik kartu tanda penduduk berbasis good) governance di kecamatan sukodilo surabaya). *jurnal penelitian administrasi publik*, 2(2), 479-494.
- chakim, l., & darsono. (2021). analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (studi empirik: kelurahan bendungan semarang). *dharma ekonomi*, 28(2), 36-49.
- indonesia. (n.d.). *undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah*.
- lauma, r., pangemanan, s., & sampe, s. (2019). pengaruh penerapan prinsip-prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik (suatu studi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bolaang mongondow

utara). *eksekutif: jurnal jurusan ilmu pemerintahan*, 3(3), 1–9.

rohman, abd., hanafi, y., & hardianto, w. (2019). penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *reformasi*, 9(2), 153–160.  
<https://doi.org/10.33366/rfr.v9i2.1469>