



## TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE) DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK

Oktiva Anggraini<sup>1</sup>, Feby Arma Putra<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Widya Mataram Yogyakarta

<sup>2</sup>Politeknik PGRI Banten

Email : [1oktivuwmy@gmail.com](mailto:1oktivuwmy@gmail.com), [2febyarma@gmail.com](mailto:2febyarma@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji mengenai Penerapan *good governance* dalam mewujudkan pelayanan publik di Desa Cilaban Bulan Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk melaksanakan asas-asas demokrasi, yang menjunjung tinggi aspek pemenuhan, hak-hak rakyat oleh penguasa, ditegakkannya nilai-nilai keadilan dan solidaritas sosial, serta adanya penegakan HAM dalam berbagai aspek kehidupan Negara. Dengan demikian, untuk mewujudkan terciptanya *good governance* dalam pelayanan publik, maka aparatur pemerintahan harus selalu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam setiap pelayanan publik. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui pelaksanaan prinsip *good governance* dalam proses tata kelola pemerintahan di Desa Cilaban Bulan Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang 2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan public di Desa Cilaban Bulan Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi pustaka/dokumentasi.

Berdasarkan hasil pembahasan serta kesimpulan yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* yang transparan, akuntabel, dan partisipatif dapat meningkatkan pelayanan public di Desa Cilaban Bulan Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang. Penerapan prinsip *Good Governance* dalam tata kelola pemerintahan secara umum berjalan kurang optimal, hal tersebut dibuktikan dengan adanya beberapa dimensi yang tidak berjalan atau kurang optimal. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Desa Cilaban Bulan Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang adalah SDM dalam memberikan pelayanan yang masih kurang menguasai teknologi sehingga memperlambat dalam pelayanan, selain itu sulitnya jaringan internet juga mempengaruhi lamban nya dalam bekerja serta ketidakdisiplinan beberapa aparatur pemerintah dalam bekerja sehingga tidak jelasnya waktu pelayanan yang diberikan dengan begitu pemberian pelayanan dianggap tidak berjalan dengan baik atau kurang efektif.

### ABSTRACT

*This study examines the application of good governance in realizing public services in Cilaban Bulan Village, Menes Subdistrict, Pandeglang Regency, this research is expected to be used as part of the government's efforts to implement the principles of democracy, which upholds aspects of fulfillment, the rights of the people by the authorities, upholding the values of justice and social solidarity, as well as the enforcement of human rights in various aspects of State life. Thus, to realize the creation of good governance in public services, government officials must always apply the principles of good governance in every public service. The objectives of this study are: 1. To find out the implementation of good governance principles in the governance process in Cilaban Bulan Village, Menes District, Pandeglang Regency 2. To find out the inhibiting factors in the application of good governance principles in public services in Cilaban Bulan Village, Menes District, Pandeglang Regency. The research method used is descriptive qualitative method. With data collection techniques through observation, interviews and literature/documentation studies.*

*Based on the results of the discussion and conclusions, the researchers show that the application of good governance principles that are transparent, accountable, and participatory can improve public services in Cilaban Bulan Village, Menes District, Pandeglang Regency. The*

*application of good governance principles in governance generally runs less than optimal, this is evidenced by the existence of several dimensions that do not run or are less than optimal. The inhibiting factors in the application of the principles of good governance in public services in Cilaban Bulan Village, Menes Subdistrict, Pandeglang Regency are human resources in providing services that are still lacking in mastering technology so that it slows down the service, besides that the difficulty of the internet network also affects its slowness in working and the indiscipline of some government officials in working so that the service time provided is not clear so that service delivery is considered not running well or less effective.*

## **PENDAHULUAN**

### **LATAR BELAKANG MASALAH**

Pemerintah yang baik (*good governance*) merupakan harapan bagi setiap warga negara. Karena pemerintah yang baik akan memberikan nilai positif bagi kelangsungan hidup Masyarakat banyak. Akan tetapi realita yang terlihat pada saat ini tidak semua lembaga pemerintahan, khususnya pemerintah desa dan kecamatan yang tentu lebih dekat dengan masyarakat berjalan dengan lancar dalam proses menerapkan prinsip *good governance*. Hal tersebut disebabkan karena kurang efektifnya pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya sebagai penyelenggara urusan publik.

Dalam upaya mewujudkan *good governance*, maka pemerintah harus melakukan kerjasama dengan masyarakat. Kerjasama tersebut dapat dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dilingkungan masyarakat itu sendiri. Dengan demikian pemerintah dan masyarakat memiliki peran dan tugas masing-masing untuk mewujudkan *good governance* tersebut. Pemerintah dan masyarakat tidak dapat berjalan sendiri dalam mewujudkan *good governance* karena pemerintah memiliki peran sebagai pengambil keputusan sedangkan masyarakat menjadi pendorong keputusan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Oleh karena itu kerjasama yang baik antara pemerintah dan masyarakat dapat mewujudkan *good governance* serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Agar terciptanya suatu pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan tanggung jawab dari setiap lembaga pemerintahan agar dapat mewujudkan harapan masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan negara. Dengan demikian diperlukan penerapan suatu sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dapat terlaksana dengan penuh tanggung jawab agar terbebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Hal ini didukung dengan diberlakukannya Undang-undang nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang menyatakan bahwa Pemerintah Desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugasnya, pemerintah Desa berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik dengan berasaskan *good governance* atau pemerintahan yang baik, serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan, dan akuntabel.

Dalam upaya memenuhi harapan masyarakat, pemerintah Desa Cilaban Bulan Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang ditemukan berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa pemerintah desa Cilaban Bulan Kecamatan menes Kabupaten Pandeglang terlihat belum memberikan layanan yang optimal sehingga pelayanan publik yang disajikan belum efektif, efisien dan bermanfaat bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada prinsip transparansi yang terjadi di lapangan ternyata prinsip ini belum berjalan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari belum memilikinya website khusus yang dimiliki oleh Desa Cilaban Bulan, yang seharusnya jaman modern saat ini pemerintah dituntut untuk memebrikan akses transparansi data bagi Masyarakat yang dapat dieprmudah dengan adanya website desa, atau Instagram desa sebagai akses pemberian informasi yang lebih efekif dan juga perwujudan *e-government*, nyatanya tidak berjalan karena sampai saat ini Desa Cilaban Bulan belum memiliki website yang dikelola oleh pemerintah desa dengan baik. Masyarakat masih kesulitan dalam mencari informasi-informasi yang berkaitan dengan kantor desa, dan Masyarakat yang membutuhkan informasi harus datang langsung ke kantor desa, karena data informasi belum di berikan secara online.

Hal tersebut tentu sangat menyulitkan masyarakat, terutama masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari lingkungan pemerintahan desa. Masalah lainnya ialah kurang disiplinnya para pegawai pemerintah Desa Cilaban Bulan Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang. Dengan jadwal masuk yang tidak beraturan dan pulang tidak sesuai dengan waktu yang di tetapkan. Masalah disiplin yang masih perlu perbaikan ialah terkait dengan jam masuk dan pulang kerja para pegawai. Para pegawai pemerintah masih banyak yang masuk dan pulang kerja tidak sesuai dengan jam yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian semakin mendalam, tentang *good governance* dan pelayanan publik yang selanjutnya di angkat dengan judul “Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*good governance*) dalam pelayanan public di Desa Cilaban Bulan Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang”

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Tata Kelola Pemerintahan Desa**

Tata kelola pemerintahan desa yang dilaksanakan sebagai upaya dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Melalui upaya ini diharapkan dapat mewujudkan *good governance* untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Kunci utama memahami tata kelola pemerintahan desa adalah pemahaman atas prinsip-prinsip yang mendasarnya, yang meliputi: partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum,

transparansi, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis. Penelitian ini menggunakan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan desa yang baik yaitu: Pertama, prinsip akuntabilitas yang menuntut dua hal yaitu kemampuan menjawab dan konsekuensi. Kedua, prinsip transparansi yaitu adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan dan menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan. Ketiga, prinsip partisipatif yaitu keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Melalui prinsip *good governance* diharapkan dapat melaksanakan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Kunci keberhasilan dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik adalah dari sejauhmana tata Kelola pemerintahan desa sudah dilaksanakan didesa tersebut.

### **Konsep Pemerintahan Desa**

Desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan subsistem dari system penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki wewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat Kepala desa bertanggung jawa kepada Badan Perwakilan Desa dalam menyampaikan laporan pelaksanaan tersebut kepada bupati Desa dapat melakukan perbuatan hukum, baik hukum publik maupun hukum perdata, memiliki kekayaan, harta benda dan bangunan serta dapat dituntut dan menuntut di pengadilan. Untuk itu, kepala desa dengan persetujuan Badan Perwakilan Desa mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum dan mengadakan perjanjian yang saling menguntungkan. Sebagai perwujudan demokrasi, di desa dibentuknya Badan Perwakilan Desa (BPD) yang sesuai dengan budaya yang berkembang di desa yang bersangkutan, yang berfungsi sebagai lembaga legislasi dan pengawasan dalam hal pelaksanaan Peraturan Desa, Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa dan Keputusan Kepala Desa.

### **Good Governance**

*Governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya, *governance* mencakup 3 domain yaitu state (negara/pemerintahan), private sectors (sector swasta/dunia usaha), dan society (masyarakat). Good governance adalah penyelenggaraan penyelenggaraan pemerintahan negara yang baik dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaktif yang konstruktif diantara domain negara, sektor swasta dan Masyarakat.

Prinsip-Prinsip Good Governance Sedarmayanti (2007) yang mengutip dari UNDP (*United Nation Development Programme*) tahun 1997, prinsip-prinsip good governance yaitu :

1. Partisipasi (Participation)

Semua warga berhak terlibat dalam pengambilan keputusan, baik langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sah untuk mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

2. Penegakan Hukum (Rule of Law)

Partisipasi masyarakat dalam proses politik dan perumusan-perumusan kebijakan publik memerlukan system dan aturan-aturan hukum. Tanpa diimbangi oleh sebuah hukum dan penegakkannya yang kuat, partisipasi akan berubah menjadi proses politik yang anarkis. Karakter dalam menegakkan rule of law: a. Supremasi hukum (the supremacy of law); b. Kepastian hukum (legal certainty); c. Hukum yang responsif; d. Penegakan hukum yang konsisten dan non-diskriminasi; e. Independensi peradilan.

3. Transparansi

Salah satu yang menjadi persoalan bangsa di akhir masa orde baru adalah masa rejim kekuasaannya. Salah satu yang dapat menimbulkan dan memberi ruang gerak kegiatan korupsi adalah manajemen pemerintahan yang tidak transparan. Aspek mekanisme pengelolaan negara yang harus dilakukan secara transparan.

4. Responsif (Responsiveness) Pemerintah harus peka dan cepat tanggap terhadap persoalan-persoalan masyarakat.

5. Orientasi Kesepakatan (Consensus Orientation) Pengambilan putusan melalui proses musyawarah dan semaksimal mungkin berdasar kesepakatan bersama.

6. Keadilan (Equity) Kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan.

7. Efektifitas (Effectiveness) dan Efisiensi (Efficiency)

Agar pemerintahan efektif dan efisien, maka para pejabat perancang dan pelaksana tugas-tugas pemerintahan harus mampu menyusun perencanaan-perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata dari masyarakat, secara rasional dan terukur.

8. Akuntabilitas (Accountability)

Pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya delegasi dan kewenangan untuk mengurus berbagai urusan dan kepentingan mereka, setiap pejabat publik dituntut untuk mempertanggungjawabkan semua

kebijakan, perbuatan, moral, maupun netralitas sikapnya terhadap masyarakat.

#### 9. Visi Strategis (Strategic Vision)

Pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Kualifikasi ini menjadi penting dalam kerangka perwujudan *good governance*, karena perubahan dunia dengan kemajuan teknologinya yang begitu cepat.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kualitatif (Metode Kualitatif) dengan pendekatan deskriptif, artinya dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi tentang gejala atau masalah yang ada, khususnya gejala berdasarkan apa adanya pada saat penelitian ini dilakukan.

### PEMBAHASAN

Dalam menerapkan pelayanan publik, Desa Cilaban Bulan Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang harus menerapkan prinsip "*good governance*". *Good governance* merupakan upaya dari terwujudnya tata pemerintahan yang baik dari segi pelayanan. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, di samping itu masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biayanya mahal. *good governance* mengandung arti: "kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara".

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan beberapa informan di kantor Desa Cilaban Bulan Kecamatan Menes bahwa salah satu informan menyatakan mengenai penerapan prinsip *good governance* di Desa Cilaban Bulan adalah :

#### 1. Penerapan Prinsip Good Governance dalam Tata kelola Pemerintahan Desa Cilaban Bulan Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang

##### a. Prinsip Transparansi

Transparansi merupakan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi adalah salah satu faktor yang mendukung terjadinya *good governance* dalam sebuah tata kelola

pemerintahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan dari aparat Desa Cilaban Bulan menyatakan bahwa : “Kalau untuk keterbukaan informasi publik kita sangat terbuka bisa dilihat sendiri ada papan informasi yang ditempel di depan kantor segala macam pengumuman kita tempelkan setiap kegiatan yang ada dikampung kami selalu terbuka, karena itu sudah diamanahkan dalam UU keterbukaan informasi publik.

Hal ini senada dengan yang diungkapkan informan lainnya yaitu : “Keterbukaan dalam pelayanan, kami semua sangat terbuka dalam hal apapun termasuk masukan dan saran dari masyarakat maupun aparatur.

Maka berdasarkan hasil wawancara dapat dinyatakan bahwa Tingkat transparansi di Desa Cilaban Bulan sudah baik, dengan disediakannya papan informasi yang di tempel di depan kantor desa, namun peneliti melihat dan menemukan belum tersedianya informasi yang dapat di akses secara online seperti website desa belum tersedia. Hal ini diungkapkan oleh informan memang akses online belum tersedia, namun Instagram desa sudah memiliki dan memang jarang dikelola, hal ini karena keterbatasan Sumber daya manusia yang khusus menangani pelayanan dan pemberi informasi berbasis online atau dalam hal ini operator khusus online.

Menurut peneliti transparansi tidak cukup hanya dengan disediakan informasi offline dengan penyediaan papan informasi saja melainkan harus di sediakan juga informasi secara online seperti Instagram dan website desa yang dapat memudahkan Masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan mengenai desa.

## **b. Prinsip Partisipasi**

Prinsip kedua tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* yang telah dijalankan oleh Desa Cilaban Bulan adalah prinsip partisipasi. Partisipasi masyarakat yaitu semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Hasil wawancara peneliti dengan Infoman dari perangkat desa mengenai informasi melalui kerjasama pihak Masyarakat dalam memberikan pelayanan publik bahwa: “Masyarakat disini selalu ikut berpartisipasi setiap ada kegiatan seperti gotong royong, musrembangdes yang digelar tahun 2025 ini berjalan sangat sukses dan dihadiri oleh camat, aparat desa, serta para tokoh masyarakat juga terlibat, selain itu gotong royong dalam Pembangunan desa juga selalu melibatkan Masyarakat. Alhamdulillahnya Masyarakat disini Tingkat partisipasinya sangat tinggi karena kan di Desa Cilaban Bulan ini mayoritas

masyarakatnya juga berpendidikan dan agamis jadi paham betul akan manfaat dan pentingnya partisipasi Masyarakat dalam mendukung kemajuan Pembangunan desa.

Peneliti juga melihat bahwa Tingkat partisipasi Masyarakat desa cilaban bulan sangat tinggi, dan sangat bagus, hal tersebut dilihat dari antusiasnya Masyarakat mengikuti kegiatan gotong royong dan rapat rapat yang diselenggarakan oleh pemerintah desa. Hal ini menunjukkan penerapan prinsip *good governance* nomor dua yaitu partisipasi Masyarakat sudah sangat baik.

### **c. Prinsip penegakan Hukum (Rule of Law)**

Prinsip Ketiga yang diterapkan di Desa Cilaban Bulan adalah prinsip rule of law atau penegakan hukum. Rule of law dalam prinsip *good governance* merupakan pilar utama dalam menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas termasuk dalam pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah desa terhadap masyarakat.

Berikut hasil wawancara dengan aparat desa Cilaban Bulan beliau menyatakan bahwa “Pelayanan sesuai Standar Operating Procedure (SOP) bisa dilihat dari proses pelayanan yang telah kami berikan kepada masyarakat. Semua sudah sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Peneliti juga melihat bahwa prinsip ketiga ini sudah diupayakan dilaksanakan semaksimal mungkin. Dengan melihat semua sudah sesuai standar penegakan hukum seperti penerapan prinsip *good governance* yang ketiga ini sudah dilaksanakan sesuai aturan yang berlaku.

Selain itu aparat desa juga sudah berusaha menangani warga Masyarakat yang bermasalah melalui jalur penegakan hukum yang berlaku.

### **d. Prinsip Responsif Daya tanggap (responsiveness)**

Adalah syarat yang harus dicapai sebagai langkah awal pelaksanaan *Good Governance*. Pemerintah harus cepat dan tanggap terhadap persoalan-persoalan masyarakat, pemerintah juga dituntut untuk peka dalam menangani masalah yang ada dalam masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan informan yaitu :

“Kalau respon kami selaku aparat desa terhadap masyarakat, kami cukup merespon segala hal dengan baik. Baik itu yang bersifat kemasyarakatan sosial maupun bersifat pribadi.”.

Namun cepat tanggap ini menurut peneliti bukan hanya sebatas segera melayani jika ada Masyarakat yang membutuhkan bantuan, melainkan cepat tanggap juga harus didukung dengan sarana prasarana teknologi yang memadai seperti kecepatan dalam memberikan pelayanan misalnya dalam membuat surat surat atau dokumen yang dibutuhkan, waktu dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, dan tidak lamban. Namun peneliti melihat SDM di Desa Cilabanbulan masih memiliki keterbatasan khususnya SDM yang khusus menangani teknologi atau operator desa, agar pelayanan lebih cepat dan tepat. Mengingat bahwa saat ini



kemajuan teknologi sudah menjadi keharusan dan seluruh aparat pemerintah harus dapat menguasai teknologi untuk menunjang dalam pemberian pelayanan yang cepat dan efektif.

#### **e. Orientasi Kesepakatan (Consensus Orientation)**

Prinsip konsensus merupakan prinsip selanjutnya yang diterapkan pada pelayanan di Kantor Desa Cilaban Bulan : Konsensus yaitu prinsip yang menitikberatkan pada cara musyawarah dalam menyelesaikan suatu masalah sesuai dengan kesepakatan bersama. Di Desa Cilaban Bulan peneliti melihat sudah menjalankan prinsip kesepakatan ini, karena semua sesuai dengan kesepakatan Bersama dan sesuai dengan Keputusan hasil rapat dan hasil mufakat Bersama.

#### **f. Keadilan (Equity)**

Prinsip selanjutnya terkait prinsip *good governance* adalah prinsip keadilan yaitu prinsip yang menjunjung tinggi kesetaraan semua pihak di mata hukum. Berikut hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa : “Kalau masalah keadilan kami rasa disini kami sudah memberikan semua hal kepada masyarakat itu secara adil, dan setiap ada keputusan yang menyangkut dengan kemiskinan, apapun itu tetap kita musyawarahkan supaya ada keadilan untuk seluruh warga masyarakat desa”. Prinsip keadilan juga sudah dilaksanakan di desa cilaban bulan dengan baik.

#### **g. Efektifitas dan Efisiensi**

Efektifitas merupakan ukuran keberhasilan atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Sedangkan efisiensi merupakan kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang benar kaitannya dengan input dan output. Agar pemerintahan efektif dan efisien maka para pejabat perancang dan pelaksana tugas-tugas pemerintahan harus mampu menyusun perencanaan-perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata dari masyarakat, secara rasional dan terukur.

#### **h. Akuntabilitas**

Prinsip ini merupakan prinsip yang menitikberatkan kepada bentuk pertanggungjawaban pemerintah atas pelaksanaan program yang dilakukan. Akuntabilitas yaitu suatu perwujudan kewajiban dari suatu instansi pemerintah untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan dan kegagalan melaksanakan visi misinya. Kepala desa di Desa Cilaban Bulan sudah menunjukan sikap bertanggung jawab dengan pekerjaannya, semua kegiatan senantiasa dapat dipertanggungjawabkan dengan baik dan benar. Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa prinsip Akuntabilitas di Kantor Desa Cilaban Bulan sudah diterapkan dengan baik dan dari segi masyarakatnya juga sudah merasakan bahwa tidak adanya kendala di segi pertanggungjawaban. **i. Visi Strategis**

Menurut *United Nations Development Programme* (UNDP), prinsip terakhir dari *good governance* adalah *bervisi strategis*. *Bervisi strategis* merupakan para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut. Selain itu mereka juga harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan dan budaya kemasyarakatan.

Dari prinsip prinsip *good governance* yang telah dikemukakan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa prinsip *good governance* dalam pelayanan public di Desa Cilaban Bulan sudah dilaksanakan sesuai dengan prinsip *good governance*, namun terdapat prinsip transparansi, efektif dan efisien dan daya tanggap belum dapat dilaksanakan dengan optimal karena terdapat kendala atau hambatan salah satunya yaitu ketersediaan SDM yang memiliki kemampuan dalam teknologi seperti pemberian informasi berbasis online seperti website, selain itu sarana prasarana yang menunjang juga perlu di sediakan dan didukung dengan ketersediaan sarana prasarana seperti teknologi computer, atau laptop yang dilengkapi dengan jaringan internet agar menunjang kemudahan dalam pekerjaan dan dalam memberikan pelayanan public kepada Masyarakat.

## **2. Hambatan dalam penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan public di Desa Cilaban Bulan Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang**

Faktor penghambat penerapan prinsip “*good governance*” dalam pelayanan publik di Kantor Desa Cilaban Bulan yaitu kurangnya SDM dan penempatan SDM yang tidak sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dibutuhkan sehingga hasil kerja tidak maksimal seperti SDM yang kompeten dalam teknologi serta kurangnya kedisiplinan para staf yang ada di Desa Cilaban Bulan . Hambatan-hambatan tersebut sangat mempengaruhi penerapan prinsip “*Good Governance*” dalam pelayanan public. Berdasarkan hasil wawancara diatas, diketahui bahwa terdapat dua hambatan utama penerapan prinsip “*good governance*” dalam pelayanan publik yaitu sumber daya manusia dan kedisiplinan aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal yaitu masih terdapat staff desa yang masuk kantor tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan, hal ini tentunya mengganggu proses pemberian layanan kepada masyarakat. Selain itu ketersediaan sarana prasarana yang menunjang kerja seperti teknologi computer, laptop, printer dan jaringan internet yang sangat perlu di siapkan untuk semua aparat desa.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) Desa Cilaban Bulan Kecamatan menes Kabupaten Pandeglang maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) di T Desa Cilaban Bulan Kecamatan menes Kabupaten Pandeglang dengan mengacu pada teori yang dikemukakan oleh United Nations Development Programme. Good governance memiliki Sembilan karakteristik yaitu, partisipasi, (*Rule of Law*) Penegakan Hukum, transparansi, responsif, orientasi kesepakatan (*Consensus Orientation*), keadilan (*Equity*), efektifitas dan efisiensi akuntabilitas, dan visi strategis. Kemudian berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan diketahui bahwa prinsip-prinsip tersebut sudah dilakukan dengan baik akan tetapi dalam pelaksanaannya berjalan kurang optimal, hal tersebut dibuktikan dengan adanya beberapa indikator dan dimensi yang masih terdapat hambatan. Salah satunya pada aspek transparansi Desa Cilaban Bulan Kecamatan menes Kabupaten Pandeglang belum adanya keterbukaan kejelasan transparansi berbasis digital yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Untuk aspek partisipasi, penegakan hukum, daya tanggap, keadilan, orientasi konsensus, dan visi strategis Pemerintah Desa Cilaban Bulan Kecamatan menes Kabupaten Pandeglang sudah cukup bagus. Namun belum dilengkapi dengan sarana teknologi dan sarana prasarana lain yang menunjang pelayanan yang efektif dan efisien, keterbatasan SDM dan sarana prasarana teknologi.
2. Adapun faktor penghambat penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Desa Cilaban Bulan Kecamatan menes Kabupaten Pandeglang berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan yaitu potensi dari pegawai belum maksimal, dan keberadaan pegawai yang masih kurang disiplin yaitu beberapa staff yang masuk hanya untuk absen dan ada yang keluar disaat jam kerja. Dan masih adanya aparatur yang kurang menguasai terhadap teknologi.

#### DAFTAR PUSTAKA

Marzihan, *Analisis Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Perincit Kecamatan Pusako Siak*, UIN SUSKA RIAU: 2013

Erdipa Panjaitan, Rosmala Dewi, DKK, *Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*. UMA: Juni 2019, perspektif, 2019.

Damanik, Ephani Anggara, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten Simalungun*, Skripsi diterbitkan, (USU:2019).

Widjaja. HAW, “*Otonomi desa merupakan Otonomi yang Asli*”, *Bulat, dan Utuh*,(Jakarta: *rajagrafindo persada*, 2003).

Sedarmayanti, 2007. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan Yang Baik)*. CV. Mandar Maju: Bandung.

Sedarmayanti, 2007. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan Yang Baik)*. CV. Mandar

Indris Patarai *Ombudsman dan Akuntabilitas Public*. Makassar. De La Macca, Tahun 2015

Widodo Joko, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Malang:CV. Citra Malang Tahun 2001,

Haryanto, Haris Iriyanto, *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*. Malang: Media Nusa Creativ. Tahun 2021,

Raco, J.R. *Metode penelitian Kualitatif*, Jakarta: (2010). PT. Grasindo.

Lexy J Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2007

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 *Tentang Desa*

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 *tentang Keterbukaan Informasi Publik*