

## ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE DI DESA SUMBERREJO KECAMATAN PURWOSARI

Aminullah<sup>1</sup> Laila Qurrota A'yunina<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Yudharta Pasuruan

### ABSTRAK

#### ARTICLE INFO

##### Article history:

Received Oktober 2024

Revised Oktober 2024

Accepted Oktober 2024

Available online Oktober 2024

##### Email :

Laila Qurrota A'yunina

[ninabj2001@gmail.com](mailto:ninabj2001@gmail.com)



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.  
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan publik dalam perspektif good governance di desa Sumberrejo Kecamatan Purwosari, alasan pemilihan studi tersebut dikarenakan desa Sumberrejo menghadapi beberapa kendala dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, penelitian ini menggunakan metode kualitatif, tehnik pengumpulan data menggunakan studi literatur dimana meta data di ambil dari buku, jurnal online, maupun referensi sekunder lainnya. Penelitian ini dianalisis menggunakan teori *good governance United Nations Development Program (UNDP)* dengan menggunakan beberapa prinsip good governance yakni prinsip transparansi, prinsip akuntabilitas dan prinsip Partisipasi.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Good Governance, Pelayanan Administratif

### ABSTRACT

*This research aims to analyze public services from the perspective of good governance in Sumberrejo village, Purwosari district. The choice of this study is based on the fact that Sumberrejo village faces several challenges in providing public services to the community. This research employs a qualitative method, with data collections techniques using a literature study where metadata is gathered from books, online journals, and other secondary references. The analysis is based on the United Nations Development Program (UNDP) theory of good governance, utilizing several key principles of good governance, namely transparency, accountability and participation.*

*Key Words : Public Services, Good Governance, Administrative Services*

## 1. PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 5 tentang Ruang Lingkup Pelayanan Publik pada ayat (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. secara garis besar disebutkan bahwa pelayanan publik dikelompokkan menjadi tiga, yaitu Pertama, kelompok pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik. Kedua, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik. Ketiga, pelayanan administratif yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

Tugas pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan di bidang pelayanan publik menjadi hal penting dalam menggerakkan roda pemerintahan yang bercirikan *good governance* dikarenakan mengutamakan kedekatan pemerintah dengan masyarakat melalui pelayanan. Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai

pengembangan *good governance*. Pertama, pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana pemerintah dan masyarakat berinteraksi baik buruknya *governance* dalam penyelenggara pelayanan publik dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Kedua, berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah dalam ranah pelayanan publik. Ketiga, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*.

*Good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. *Good governance* sebagai tata kelola pemerintahan yang baik dalam mengatur hubungan, fungsi, kepentingan berbagai pihak dalam pelayanan publik. Dalam pelayanan publik ini peneliti mencoba menggunakan kaca mata *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik), menurut *United Nations Development Programme* (1997) dengan prinsip-prinsip *good governance* yaitu transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), partisipasi (*participation*), aturan hukum (*rule of law*), daya tanggap (*responsiveness*), berorientasi konsensus (*consensus orientation*), berkeadilan (*equity*), efektivitas dan efisiensi (*Effectiveness and efficiency*), visi strategis (*strategic vision*) (Sedarmayanti, 2004 : 5-6).

Berdasarkan observasi terdahulu terkait pelayanan administratif yang berada di desa Sumberrejo peneliti menemukan beberapa kendala yang dialami. Pertama, Kurangnya Penguasaan Ilmu Pengetahuan Teknologi (IPTEK) pada sebagian penyelenggara pelayanan, Masih ada pelaksana pelayanan yang belum sepenuhnya menguasai teknologi informasi dalam mengoperasikan *Microsoft Office*, serta perangkat lunak lain yang berhubungan dengan aplikasi dan fitur –fitur terbaru yang selalu *update*.

Kedua, Lemahnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada masyarakat yang sulit memahami dokumen persyaratannya sebagai pelengkap administrasi pendukung. Dan sebagian masyarakat yang enggan membaca informasi yang telah disampaikan oleh pemerintah desa melalui media elektronik seperti media *WhatsApp* (WA). Ketiga, Sarana dan prasarana komputer yang tidak memadai, spesifikasinya rendah sehingga menimbulkan berbagai masalah pada saat pelayanan.

Berkaitan dengan beberapa kendala tersebut, pentingnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam penyelenggaraan pemerintahan. *Good governance* dijadikan tolok ukur dalam pengelolaan pemerintahan yang baik secara umum dan dalam segala aspek, dengan mengacu pada penerapan prinsip-prinsip *good governance* untuk melaksanakan pelayanan. Hal ini bertujuan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik efektif dan efisien lagi kedepannya serta agar kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintahan semakin meningkat.

## KAJIAN PUSTAKA

### Teori Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Shafritz dan Russel dalam bukunya yang berjudul “*Introducing Public Administration*” (Shafritz, 2017) mendefinisikan administrasi publik dalam empat perspektif sebagai berikut :

- a. Administrasi publik sebagai politik, membahas tentang semua hal-hal yang dilakukan oleh pemerintah, membahas tentang pelayanan baik yang dikelola secara langsung atau tidak langsung, mempelajari fase-fase dalam siklus perumusan kebijakan publik, mengkaji berbagai kepentingan publik, aksi kolektif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- b. Perspektif hukum (*laws*), administrasi sebagai penerapan hukum (*laws in force*) aturan hukum disusun oleh pemerintah yang berkuasa, mempelajari bagaimana aturan hukum dilaksanakan serta cara-cara mengurangi peran pemerintah dalam mengelola barang publik.
- c. Dari sudut pandang manajerial, administrasi publik membahas berbagai hal terkait bagaimana pemerintah melaksanakan fungsi sebagai eksekutor kebijakan publik, mengkaji mengenai spesialisasi kompetensi manajerial publik, membahas

bagaimana menyederhanakan prosedur birokrasi pemerintahan yang panjang dan berbelit serta membahas administrasi publik sebagai suatu jenis keterampilan spesifik dalam mengelola publik.

- d. Administrasi publik sebagai profesi membahas tentang profesi administrator publik, membahas masalah sehari-hari para birokrat publik dalam mengelola masalah-masalah publik, mendiskusikan berbagai inovasi dalam praktek mengelola pelayanan publik dan barang publik dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu.

### **Teori Manajemen**

Manajemen publik menurut Shafritz dan russel (dalam Noverman et al, 2019:7) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggung jawab dalam menjalankan suatu organisasi dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi

Menurut Samuel E Overman dari Universitas of Colorado, Denver, Amerika Serikat (dalam Noverman et al, 2019:7) mengemukakan bahwa manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* di satu sisi dengan sumber daya manusia (SDM), keuangan, fisik, informasi dan politik disisilain.

### **Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Menurut Mulyadi, Deddy Dkk (2016) mengatakan bahwa "pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan". Sedangkan menurut Sujardi (2011) mengemukakan bahwa pengertian lain pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. (Ida Yunari, 2020)

### **Prinsip-prinsip Good Governance**

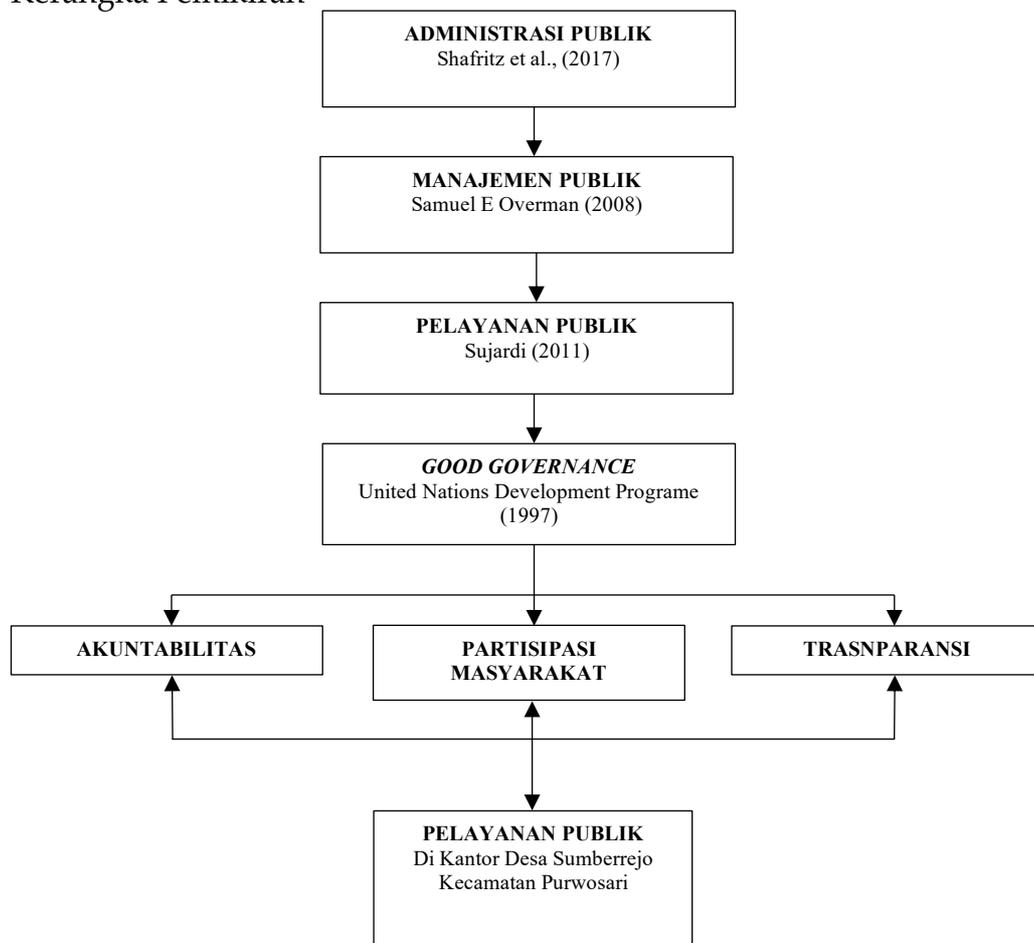
Menurut *United Nations Development Program* (UNDP) (dalam Sedarmayanti 2004 : 5-6) dalam buku yang berjudul "*Good Governance* (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju *Good Governance* (Kepemerintahan Yang Baik)" (1997). UNDP (1997) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik meliputi :

- a. Akuntabilitas (*Accountability*)  
Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggung jawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum), sebagaimana halnya kepada para pemilik (stakeholder).
- b. Partisipasi (*Participation*)  
Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung, maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.
- c. Transparansi (*Transparency*)  
Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi.
- d. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)  
Stiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber-sumber yang tersedia.
- e. Berkeadilan (*Equity*)  
Pemerintah yang baik akan memberi kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
- f. Aturan Hukum (*Rule of Law*)

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak azasi manusia.

- g. **Visi Strategis (*Strategic Vision*)**  
Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangun manusia, bersama dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.
- h. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**  
Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (stake holders).
- i. **Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)**  
Pemerintah yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan diterapkan pemerintah.

### Kerangka Pemikiran



## 2. METODE PENELITIAN

### a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berfokus pada satu objek dan peneliti dapat terlibat secara langsung maupun tidak langsung dengan subjek yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai pelayanan publik dalam perspektif *good governance*. Menurut Moleong penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara *holistic*, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Kurniawati, 2017).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan publik dalam perspektif *governance* dengan mengungkapkan sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* diterapkan di desa Sumberrejo dan menganalisis terkait faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik melalui perspektif *good governance* di desa Sumberrejo Kecamatan Purwosari.

#### **b. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah pelayanan publik di desa Sumberrejo dengan pembatasan pada pelayanan administratif dalam perspektif *good governance* di Desa Sumberrejo Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan. Adapun peneliti menganalisis pelayanan publik menggunakan prinsip-prinsip *good governance* sebagai berikut :

1. Transparansi (*transparency*)
2. Akuntabilitas (*accountability*)
3. Partisipasi masyarakat (*society participation*)

#### **c. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Sumberrejo, Kecamatan Purwosari, Kabupaten Pasuruan. Penentuan lokasi penelitian tersebut dipilih berdasarkan pertimbangan penulis dikarenakan pernah terjadi pemutusan hak akses pelayanan administratif di desa sumberrejo. Hal ini menjadikan pelayanan administratif tidak bisa berjalan maksimal sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

#### **d. Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

##### **1. Observasi**

Bugin (2007) mengemukakan beberapa bentuk observasi yaitu observasi partisipasi, observasi tidak terstruktur, dan observasi kelompok. Untuk penelitian ini penulis menggunakan metode observasi tidak terstruktur yaitu pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan pengembangan dilapangan. Metode ini digunakan oleh penulis bertujuan agar penulis memperoleh pengalaman langsung dan dijadikan sebagai alat untuk melakukan uji kebenaran.

##### **2. Wawancara**

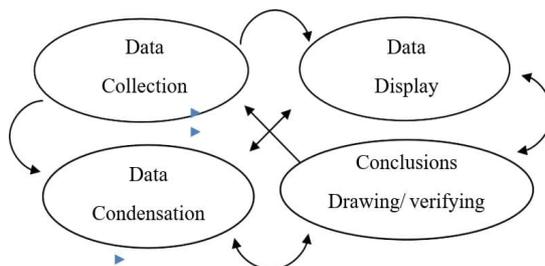
Dalam wawancara ini, penulis menggunakan jenis wawancara tak terstruktur. (Moleong, 2011) mengemukakan ada tiga tahapan untuk persiapan wawancara tak terstruktur, tahapan pertama ialah menemukan siapa yang akan diwawancarai yaitu mereka yang berperan, yang pengetahuannya luas tentang daerah atau lembaga tempat penelitian. Langkah kedua adalah mencari tahu bagaimana cara yang sebaiknya untuk kontak dengan informan, langkah ketiga adalah mengadakan persiapan yang matang untuk pelaksanaan wawancara.

##### **3. Dokumentasi**

Dalam teknik pengumpulan data selanjutnya adalah dokumentasi, menurut (Sugiono, 2013) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku . dokumen bisa berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, kriteria, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

### e. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini analisis data telah *dilaksanakan* bersamaan dengan proses pengumpulan data. Alur analisis mengikuti model analisis interaktif sebagaimana diungkapkan Miles dan Huberman (*Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung, n.d.*). Poses dalam penelitian model ini dilakukan dengan empat tahap, teknis yang digunakan dalam menganalisis data dapat divisualisasikan sebagai berikut :



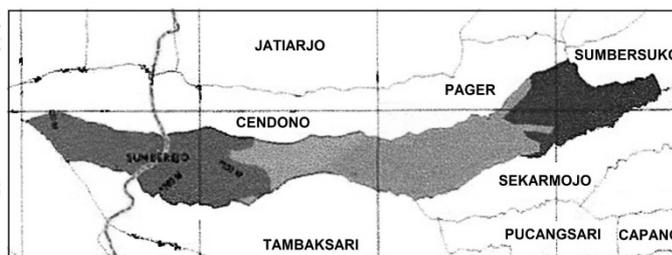
## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Profil Desa

Wilayah Desa Sumberrejo terletak pada wilayah dataran tinggi dengan ketinggian 400-500 meter dpl, kordinat bujur  $7^{\circ}46'20.64''$  dan koordinat lintang  $112^{\circ}39'30.24''$  -  $112^{\circ}42'57.6''$  dengan luas 574,665. Merupakan salah satu desa yang ada di wilayah Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan;

- Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Cendono;
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Sekarmojo;
- Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Tambaksari;
- Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Pager.

PETA DESA SUMBERREJO  
KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN  
JAWA TIMUR

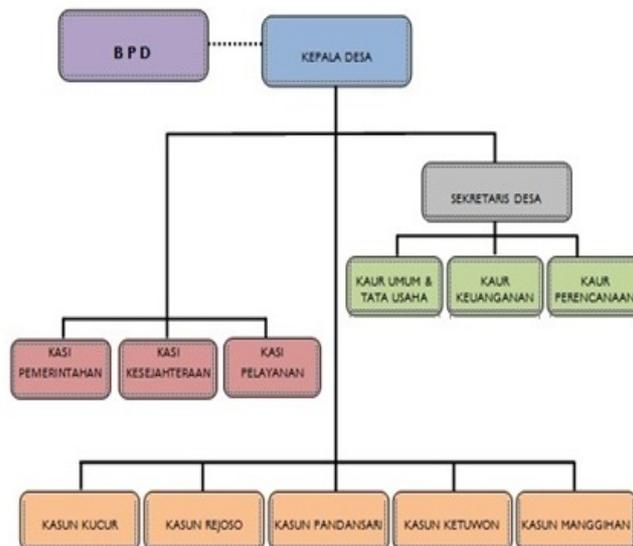


Unsur Pemerintah Desa menurut jenis jabatannya di Desa Sumberrejo terdiri dari 1 Kepala Desa, 1 Sekretaris Desa, 1 Kaur Pemerintahan, 1 Kaur Umum, 1 Kaur Pembangunan, 1 Kaur Keuangan, 1 Laknis Kesra, 1 Laknis Pertanian dan Pengairan, 1 Laknis Tramtib, 5 Kepala Dusun, 6 Rukun Warga (RW) dan 40 Rukun Tetangga (RT).

Badan Permusyawaratan Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk desa berdasarkan keterwakilan wilayah dan ditetapkan secara demokratis. Badan Permusyawaratan Desa berfungsi menetapkan peraturan Desa bersama kepala Desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat. Struktur kepengurusan BPD Sumberrejo terdiri dari Ketua, Wakil Ketua, Sekretaris dan Anggota.

Organisasi Pemerintah Desa dapat digambarkan sebagai berikut :

Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan  
Desa Sumberrejo 2019 - 2025



**b. Analisis Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Administratif di Desa Sumberrejo**

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 5 pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam menjamin kehidupan yang sesuai dengan standar pemerintah. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang berkaitan dengan pengurusan dokumen dan administrasi kependudukan. Pelayanan administratif menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat yang tidak dapat di pisahkan dengan peran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam menyediakan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Di tahun 2020 pemerintah Indonesia membuat aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terpusat untuk memudahkan masyarakat mendapatkan standar pelayanan yang sama disetiap daerah. SIAK terpusat merupakan sistem digitalisasi yang digunakan agar pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) dapat terkoneksi daring secara nasional. Sistem terpusat ini lebih efisien dari segi sistem keamanan *cyber* dan dapat memberikan pelayanan cepat dan efisien. Dari hasil observasi peneliti Pelayanan administratif di desa Sumberrejo sudah digital di laksanakan oleh kaur umum dan tata usaha melalui penggunaan aplikasi SIAK dan E-KIOS. Digitalisasi mempermudah petugas dan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen dan administrasi kependudukan.

Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance*. Pertama, pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana pemerintah dan masyarakat berinteraksi baik buruknya *governance* dalam penyelenggara pelayanan publik dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Kedua, berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah dalam ranah pelayanan publik. Ketiga, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*.

### 1. Prinsip Transparansi dalam Pelayanan Administratif

Transparansi menunjukkan pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui oleh para pengguna dan stakeholder yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya, waktu yang diperlukan, cara pelayanan serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi dan juga sebaliknya (Dwiyanto, 2008).

Terdapat tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik. pertama, mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. kedua, keterbukaan prosedur pelayanan. Ketiga, kemudahan untuk memperoleh informasi. karena sebagian besar permasalahan Informasi bisa diakses oleh semua warga masyarakat dan harus bersifat *update* serta dapat dipertanggung jawabkan sebenarnya (Dwiyanto, 2008).

Hal ini juga diterapkan pada pelayanan publik di desa Sumberrejo transparansi dalam keterbukaan informasi terkait prosedur dan persyaratan pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah desa Sumberrejo menggunakan tiga teknik untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat yaitu Sosialisasi langsung, kepala dusun, media elektronik (sosial media desa),

### 2. Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Administratif

Akuntabilitas menjadi prinsip dasar dan aspek penting *good governance* dan merupakan suatu karakteritas penting dalam pemerintahan. Akuntabilitas merupakan prinsip yang menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dipertanggung jawabkan secara terbuka oleh pemerintah kepada masyarakat. Peran akuntabilitas adalah untuk mengingatkan pemerintah sebagai pembuat keputusan bahwa mereka perlu membuat laporan ketika mereka membuat keputusan dan mengambil tindakan administratif.

Dalam wawancara yang disampaikan oleh informan kepada peneliti dalam kurun waktu bulan juli tahun 2021 sampai bulan juli 2024 hampir 3 (tiga) tahun ada sebanyak 453 dokumen administrasi warga desa yang masih terpendung dikarenakan permasalahan kelengkapan data. Maka prinsip akuntabilitas dalam pemerintahan yang notabene merupakan pelayan masyarakat perlu di tekankan lagi. Dalam hal ini pemerintah desa perlu melakukan startegi untuk meminimalisir terjadi hal serupa di tahun- tahun berikutnya. Informan juga menyampaikan bahwa dalam kurun waktu tiga tahun tersebut sudah memproses 2257 dokumen kependudukan masyarakat desa Sumberrejo melalui aplikasi E-KIOS desa dengan kalkulasi setiap tahunnya ada kurang lebih 750 data kependudukan yang sudah di proses.

Hasil observasi yang peneliti lakukan ada beberapa kendala sehingga mejadikan lambatnya proses pengusulan ulang data yang masih terpendung salah satunya yaitu masyarakat merasa dipersulit dengan adanya regulasi baru yang menjadi persyaratan sehingga masyarakat enggan untuk memperbaiki kelengkapan administrasinya. Oleh sebab itu *good governance* sangat diperlukan untuk mengelola pemerintah dengan konsep akuntabilitas dari semua pemerintahan desa agar dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat dan tetap menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat.

Beberapa kendala yang perlu di benahi dalam pengaplikasian pelayanan publik yang baik di desa Sumberrejo hal ini berkaitan dengan SDM Pemerintah desa dan juga SDM dari masyarakat itu sendiri. Keberhasilan dalam mewujudkan *good governance* harus seimbang antara pelayanan oleh pemerintah desa dan kepercayaan yang dibangun dengan masyarakat desa.

### **3. Prinsip Partisipasi dalam Pelayanan Administratif**

Bentuk partisipasi masyarakat di desa Sumberrejo yang berkaitan dengan pelayanan publik adalah dengan semakin meningkatnya kepercayaan masyarakat dalam pengurusan adminisrasi kependudukan. Meskipun dalam bentuk pengaduan seperti yang disampaikan melalui wawancara oleh informan kepada peneliti hal ini juga merupakan partisipasi dari masyarakat dimana masyarakat paham terkait pentingnya administrasi dalam berwarga negara. Pemerintah yang baik juga harus mau menerima pengaduan dari masyarakat untuk kemajuan dan evaluasi perbaikan pelayanan pada pemerintah itu sendiri, hal ini juga bentuk implementasi konsep *good governance* yaitu nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak masyarakat untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam membangun kemandirian dan keadilan sosial yang berkelanjutan.

Pemerintah sudah mulai memberi kesempatan kepada masyarakat untuk memberi masukan, ide, pendapat, aspirasi dan sebagainya. Kemudian dirumuskan oleh pemerintah dalam bentuk kebijakan atau pemberian pelayanan publik, salah satu bentuk kebijakan pemerintah yang mempermudah masyarakat adalah adanya aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang sudah mulai di gaungkan sejak dua tahun terahir. Aplikasi ini memungkinkan akses data kependudukan secara cepat dan mudah melalui perangkat elektronik seperti *smart phone*. Masyarakat dapat mengakses layanan pemerintah dan swasta secara online dan tidak lagi perlu mengurus dokumen fisik. IKD juga meningkatkan efesiensi proses administratif, sehingga mengurangi waktu dan biaya untuk mendapatkan layanan.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti masyarakat desa sumberrejo minim partisipasi dalam pengurusan Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini. Hal

ini dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan informan yang menyatakan bahwa kartu identitas itu lebih formal dari pada identitas digital. Pada tahap ini implementasi *good governance* pada pemerintah desa sumberrejo perlu dievaluasi terkait sosialisasi regulasi terbaru dari pemerintah pusat mengenai pentingnya penggunaan identitas digital pada masyarakat.

### c. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Pelayanan Administratif di Desa Sumberrejo

#### 1. Faktor Penghambat

Pertama, Kurangnya Penguasaan Ilmu Pengetahuan Teknologi (IPTEK) pada sebagian penyelenggara pelayanan, Masih ada pelaksana pelayanan yang belum sepenuhnya menguasai teknologi informasi dalam mengoperasikan *Microsoft Office*, serta perangkat lunak lain yang berhubungan dengan aplikasi dan fitur-fitur terbaru yang selalu update serta membutuhkan untuk *upload* berkas-berkas kelengkapan data pelayanan, sehingga menjadikan pelayanan sedikit terhambat dikarenakan kurang menguasai pengetahuan teknologi terbaru tersebut.

Kedua, Lemahnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada masyarakat yang sulit memahami dokumen persyaratannya sebagai pelengkap administrasi pendukung. Dan sebagian masyarakat yang enggan membaca informasi yang telah disampaikan oleh pemerintah desa melalui media elektronik seperti media *WhatsApp* (WA) sehingga pada saat datang ke kantor desa kebanyakan masyarakat belum menyiapkan Dokumen lengkap mengenai persyaratan pendukung yang telah ditentukan dalam pengurusan pelayanan administratif. Hal ini yang menyebabkan kurang efektif dan efisien karena masyarakat harus kembali lagi ke kantor desa untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan.

Ketiga, Sarana dan prasarana komputer yang tidak memadai, spesifikasinya rendah sehingga menimbulkan berbagai masalah pada saat pelayanan diantaranya proses memuat data yang lambat sehingga membuat ketidakpuasan pada masyarakat karena harus menunggu dengan waktu yang lama. Selain itu sering terjadi gangguan pada sistem dikarenakan keterbatasan dalam menjalankan aplikasi modern yang memerlukan kapasitas penyimpanan data dalam jumlah besar. Ketika komputer bekerja lambat pegawai yang menggunakan komputer tersebut juga akan menjadi kurang produktif.

#### 2. Faktor pendukung

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) sebuah sistem elektronik yang digunakan oleh pemerintah dalam mengelola data kependudukan secara nasional. E-KIOS E-PAKLADI adalah sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara digital yang dilaksanakan oleh pemerintah Kabupaten Pasuruan, program ini bertujuan untuk menyediakan layanan kependudukan langsung jadi secara elektronik.

Salah satu bentuk kebijakan pemerintah yang mempermudah masyarakat adalah adanya aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang sudah mulai di gaungkan sejak dua tahun terakhir. Aplikasi ini memungkinkan akses data kependudukan secara cepat dan mudah melalui perangkat elektronik seperti *smart phone*. Masyarakat dapat mengakses layanan pemerintah dan swasta secara online dan tidak lagi perlu mengurus dokumen fisik. IKD juga meningkatkan efisiensi proses administratif, sehingga mengurangi waktu dan biaya untuk mendapatkan layanan.

Untuk memenuhi kebijakan tersebut pemerintah desa harus memfasilitasi pelaksana pelayanan dalam penyelenggara pelayanan administratif seperti komputer,

wifi dan lain-lain beserta anggaran yang dibutuhkan dalam menjaga fasilitas tersebut agar tetap optimal sehingga dapat menunjang pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

#### 4. SIMPULAN DAN SARAN

##### a. Simpulan

Pelayanan administratif di desa Sumberrejo Kecamatan Purwosari, peneliti menganalisis dalam perspektif *good governance* menggunakan prinsip transparansi, prinsip akuntabilitas dan prinsip partisipasi. Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan administratif di desa Sumberrejo Kecamatan Purwosari masih belum maksimal dikarenakan terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh pelaksana pelayanan dan masyarakat.

Faktor pendukung dan faktor penghambat dari penerapan *good governance* di desa sumberrejo di antaranya kesadaran dari pelaksana pelayanan publik dan seluruh stakeholder untuk melakukan perbaikan dan manajemen pelayanan dengan baik sehingga memudahkan masyarakat dalam pelayanan administratif.

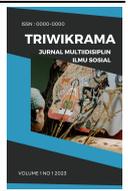
##### b. Saran

Berdasarkan analisis peneliti tentang pelayanan publik dalam perpektif *good governnace* di desa Sumberrejo dengan prinsip Transparansi, prinsip akuntabilitas dan prinsip partisipasi pemerintah perlu memaksimalkan keterbukaan informasi secara luas kepada masyarakat sehingga mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat.

Rasa tanggung jawab juga harus ditumbuhkan untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang kurang paham atas prosedur dan mengenai kelengkapan dokumen saat kepengurusan agar dapat memenuhi hak masyarakat dalam mengakses pelayanan administratif. Partisipasi masyarakat dalam bentuk pengaduan dapat dijadikan evaluasi bagi pelaksana pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Bugin, B. (2017). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Depok: Rajawali Pers.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Firdausijah, R. T. (2023). Konsep Dasar Manajemen Publik. In *Manajemen Sektor Publik*.  
[www.globaleksekitifteknologi.co.id](http://www.globaleksekitifteknologi.co.id)
- Ginting, E., & Sinaga, S. R. L. (2024). Etika Pelayanan Administrasi Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kantor Desa Kolam Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmu Sosial Politik Dan Humaniora*, 6(2), 19–30.  
<https://doi.org/10.36624/jisora.v6i2.96>
- Ida Yunari, R. (2020). *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. X(2), 165–178.
- Iza, I. N., Habibi, M. M., & Sukriono, D. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance dalaml Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(4), 88–99.
- Kurniawati, putri. (2017). Penelitian Kualitatif. *Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 01, 1–7.
- Hyronimus Rowa, M. (2011). Budaya Pemerintahan. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri Jatinangor*.
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>  
*Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung*. (n.d.).
- Moleong, L. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Noverman Duadji, N. t. (2019). *Ilmu Administrasi Publik*. Lampung: Buku Ajar.
- Rohman, A., & Hanafi, Y. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi*, 9(2), 153.  
<https://doi.org/10.33366/rfr.v9i2.1469>
- Shafritz, J. M (2017). *Introducing Public Administration* (Vol. 14).
- Supawanhar, S., Marsidi, M., & Khumairah, T. (2023). Penerapan Prinsip Good Governance



Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(1), 1–18.

<https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i1.328>

Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: ALFABETA , cv.

Suryo sakti Hadiwijoyo, F. D. (2021). *Pelayanan Publik : Berbasis Regional Complex Analysis*.

Depok: Depok Rajawali Pers.

### **Undang-Undang atau peraturan resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah atau lembaga**

Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (1999).

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/45345/uu-no-28-tahun-1999>

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah (2004).

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/40768/uu-no-32-tahun-2004>

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/132926/permen-pan-rb-no-13-tahun-2009>

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa

<https://www.panggungharjo.desa.id/wpcontent/uploads/2016/03/PERMENDAGRI-No.-84-Tahun-2015-tentang-Susunan-Organisasi-dan-Tata-Kerja-Pemerintah-Desa.pdf>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (2014).

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38582/uu-no-6-tahun-2014>

Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Pemeritahan Desa (2015).

[https://e-lppd.pasuruankab.go.id/index.php/hukum/detail/peraturan-daerah\\_kabupaten-pasuruan-nomor-6-tahun-2015-tentang-pemerintahn-desa.html](https://e-lppd.pasuruankab.go.id/index.php/hukum/detail/peraturan-daerah_kabupaten-pasuruan-nomor-6-tahun-2015-tentang-pemerintahn-desa.html)

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2009).

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>