

**PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE*
DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEMERINTAH DESA
DI DESA FATUARUIN KECAMATAN SASITAMEAN
KABUPATEN MALAKA**

Palmalius Putra Seran¹, Urbanus Ola², Veronika Ina Assan Boro³
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang,
Indonesia^{1,2,3}
Email: seranp656@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the Implementation of Good Governance in Improving Village Government Performance in Fatuaruin Village, Sasitamean District, Malaka Regency. The background to this research is that the application of Good Governance principles has a great influence on improving the performance of the Village government. The data analysis method used is a qualitative research method. The types of data used are primary data and secondary data, the data collection techniques used are observation, interviews and research location surveys, the data analysis technique used is qualitative analysis. The research results show that in Fatuaruin Village the application of Good Governance principles in the Village Government's performance in the Village is still not good enough, especially in terms of the principles of transparency and responsiveness. From the results of the research that has been carried out, the Fatuaruin Village Government should apply the principles of Good Governance in the Village, especially the principles of transparency and responsiveness so that the performance of the Village Government becomes better and must continue to apply the principles in accordance with those in Law number 06 of 2014 about the Village

Keywords: *Good Governance, Village Government Performance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Good Governance dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintah Desa di Desa Fatuaruin Kecamatan Sasitamean Kabupaten Malaka. Latar belakang penelitian ini adalah bahwa penerapan prinsip Good Governance ini sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pemerintah Desa. Metode analisis data yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan survei lokasi penelitian, teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Desa Fatuaruin penerapan prinsip Good Governance dalam Kinerja Pemerintah Desa di Desa

masih belum cukup baik terutama dalam hal prinsip transparansi dan responsif. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebaiknya Pemerintah Desa Fatuaruin perlu menerapkan prinsip Good Governance di Desa terutama dalam prinsip transparansi dan responsif agar kinerja dari Pemerintah Desa menjadi lebih baik dan harus terus menerapkan prinsip-prinsip sesuai dengan yang ada dalam undang-undang nomor 06 tahun 2014 tentang Desa

Kata Kunci: *Good Governance, Kinerja Pemerintah Desa*

PENDAHULUAN

Desa adalah suatu wilayah yang ditinggali oleh sejumlah orang yang saling mengenal, hidup bergotong royong, memiliki adat istiadatnya yang relatif sama, dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan kemasyarakatannya. Dalam mengatur kehidupannya dalam suatu desa diatur oleh pemerintah desa yang sesuai pemerintah yang baik secara kuantitas maupun kualitas, serta tersedianya sarana dan prasarana juga fasilitas pelayanan yang memadai (Aang Kusnendar, 2018).

Desa bukan hanya bentuk kesatuan masyarakat yang tidak hanya dipandang sebagai suatu unit kecil pemerintahan dalam pemerintahan Indonesia, melainkan lebih dari itu, desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang telah ada, lama sebelum terbentuknya negara Indonesia. Terlepas dari bentuk dan berbagai sebutan bagi desa, dalam pelaksanaan semangat reformasi dan penegakan prinsip demokrasi dalam sistem pemerintahan di daerah menyangkut pula dengan pemerintahan desa. Kemajuan dan pertumbuhan masyarakat yang cepat serta hubungan

antara masyarakat dan pemerintah yang bersifat dinamis dan dengan adanya birokrasi pemerintah, hal ini menuntut aparat pemerintah yang bertugas pada level bawah yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat peka dan responsif membaca denyut nadi publik yang wajib dilayani. Wasistiono, 2002 (dalam Vivi Herlina, 2019).

Pemerintah desa merupakan unit pemerintah paling dasar pada hirarki yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional. Ini berarti bahwa pemerintah desa merupakan organisasi yang paling depan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan yang terdekat dengan masyarakat karena pemerintah desa langsung melayani masyarakat (Aang Kusnendar, 2018).

Pemerintah desa merupakan Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. Pemerintahan desa merupakan penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU Nomor 6 Tahun 2014).

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat dipahami bahwa pemerintah desa merupakan lembaga yang memimpin dan mewakili masyarakat dengan dibantu perangkat desa yang lain guna menyelenggarakan suatu pemerintahan yang baik ditingkat desa. Sebagai pemerintah desa sekaligus unsur penyelenggara dalam pemerintahan desa sudah seharusnya bisa memahami masalah-masalah yang terjadi serta kebutuhan masyarakat dalam desa tersebut, agar tujuan dalam desa itu dapat dicapai. Karena keberhasilan tujuan desa semuanya tergantung kepada pemerintah desa sebagai penyelenggara pemerintahan desa yang dibantu oleh perangkat desa.

Sebagai ujung tombak pelaksanaan pemerintahan, maka pemerintah desa memiliki tugas dan peran yang strategis dalam pembangunan masyarakat desa. Tugas ini ketika diberlakukan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Tugas tersebut adalah menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dan memberdayakan masyarakat. Melihat tugas dan peran tersebut pemerintah desa sesungguhnya mengembang amanah yang cukup berat. Sementara pada saat yang sama pemerintah desa dituntut untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good Governance*) yang berfokus pada transparansi, akuntabilitas dan partisipatif. Hal itu

menyebabkan desa memiliki arti penting sebagai basis penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dan memfasilitasi pemenuhan hak-hak publik rakyat lokal. Oleh karena itu pemerintah desa harus memiliki komitmen yang kuat untuk meningkatkan kinerja terutama dalam setiap melakukan pelayanan kepada masyarakat (A. Pananrangi M, 2019).

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. (Aang Kusnendar, 2018).

Pemerintah dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena semua kreatifitas telah diberikan daerah untuk menyelenggarakan pelayanan dalam rangka mensejahterakan masyarakat. Ternyata dalam perjalanan roda pemerintahan banyak mengalami kendala seperti misalnya anggaran yang dialokasikan oleh pemerintah dalam rangka pelayanan kepada masyarakat sangat terbatas. Kondisi-kondisi tersebut yang membuat masa depan kehidupan masyarakat menjadi suram. Hal ini karena masyarakat sangat tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kondisi tersebut, menyebabkan sering kali pemerintah desa tidak mampu menemukan masalah-masalah khusus

dalam masyarakat karena kapasitas yang terbatas dan seringkali terjebak ke dalam masalah atau fenomena sosial yang tampak dipermukaan kemudian dipandang sebagai masalah yang sebenarnya, sehingga kesalahan dalam mengidentifikasi masalah ini akan berakibat salahnya keputusan yang diambil (Septri Adelya Mufti, 2016).

Karena keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki oleh para pelaku dalam organisasi birokrasi tersebut mengakibatkan kecenderungan dalam keputusannya ke arah penyeragaman dan mengabaikan pluralitas, sehingga menyebabkan banyak kebijakan dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah kurang dapat memenuhi aspirasi masyarakat banyak.

Mengenai hal tersebut maka pemerintah perlu merubah kinerjanya yakni pertama, harus membuka lebih banyak partisipasi yang sekaligus terkandung didalamnya peningkatan dalam hal transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Kedua, adanya ketersambungan karena semakin masyarakat dapat membandingkan dan memberikan penilaian atas kinerja pemerintah daerah, maka semakin terhubung dan terorganisir dalam jaringan, sehingga masyarakat lebih percaya diri dalam merumuskan tuntutan dan dalam mendorong reformasi pelayanan. Ketiga, harus adanya akses informasi dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Septri Adelya Mufti,

2016).

Ada sembilan prinsip yang harus ada pada penerapan *good governance* antara lain; Pertama partisipasi masyarakat, yaitu setiap masyarakat harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan. Kedua penegakan hukum, yaitu kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh terutama pada aturan hukum tentang hak-hak asasi manusia. Ketiga transparansi, yaitu harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi. Keempat responsif, yaitu setiap prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*). Kelima konsensus, yaitu bertindak sebagai penengah (*mediator*) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus. Keenam berkeadilan, yaitu memberikan kesempatan yang sama, baik terhadap laki-laki maupun perempuan. Ketujuh efektifitas dan efisien, yaitu setiap proses kegiatan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan. Kedelapan akuntabilitas, yaitu para pengambil keputusan memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik. Serta kesembilan bervisi strategis, dimana para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang

baik dan pembangunan manusia (*human development*) (Ramdani dkk, 2022:11-12).

Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan dengan melakukan wawancara bersama beberapa masyarakat di Desa Fatuaruin Kecamatan Sasitamean Kabupaten Malaka, didapati fakta bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa belum baik dan belum memuaskan masyarakat. Belum adanya transparan serta minimnya responsif dari pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengakibatkan terhambatnya kebutuhan masyarakat. Maka dari itu perlu diterapkannya *Good Governance* untuk meningkatkan kinerja pemerintah desa sehingga terciptanya transparan, percepatan dan pemerataan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan data yang telah dipaparkan menunjukkan bahwa adanya permasalahan terkait tidak transparansinya dan lambatnya pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dari itu peneliti bermaksud untuk mengangkat judul penelitian “Penerapan *Good Governance* dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintah Desa di Desa Fatuaruin Kecamatan Sasitamean Kabupaten Malaka”.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Tujuan

penelitian dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif adalah untuk memahami bagaimana suatu komunitas atau individu-individu dalam menerima isu tertentu, mendorong pemahaman atas substansi dari suatu peristiwa. Dengan demikian, penelitian kualitatif tidak hanya untuk memenuhi keinginan peneliti untuk mendapatkan gambaran atau penjelasan, tetapi juga membantu untuk mendapatkan penjelasan yang lebih dalam. Untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya pula, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail tentang penerapan *good governance* dalam meningkatkan Kinerja Pemerintah di Desa Fatuaruin Kecamatan Sasitamean Kabupaten Malaka, semakin mendalam, teliti, dan tergalil data yang didapatkan, maka biasa diartikan pula bahwa semakin baik kualitas penelitian tersebut. Metode ini digunakan untuk mengembangkan teori yang dibangun melalui data yang diperoleh di lapangan, untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan makna. Untuk mendapatkan data yang obyektif, valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah terkait penerapan *good governance* di pemerintah desa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Transparansi

Transparansi merupakan salah satu indikator pelayanan publik yang penting, dalam hal ini transparansi dalam pelayanan publik adalah keterbukaan Desa dalam memberikan informasi yang memadai dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat khususnya masyarakat di Desa Fatuaruin. Berdasarkan dari indikator di atas maka peneliti mewawancarai beberapa nara sumber yang ada di Desa Fatuaruin.

a. Penyediaan Informasi yang Jelas

Penyediaan informasi yang jelas adalah penyediaan informasi yang relevan dan material dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan. Penyediaan informasi yang jelas merupakan bagian dari prinsip transparansi, yaitu keterbukaan informasi oleh pemerintah yang dapat diakses oleh masyarakat. Keterbukaan informasi publik bertujuan agar masyarakat dapat ikut serta dalam pengambilan kebijakan dan keputusan yang tepat.

Kejelasan persyaratan dalam pembuatan dokumen menurut hasil wawancara dengan staff administrasi Desa didapatkan bahwa keterbukaan dalam pembuatan dokumen atau mengajukan surat permohonan sudah cukup jelas persyaratannya

antara lain harus membawa surat keterangan/pengantar Rt/rw, Fotocopi KK/KTP, Fotocopi tanda lunas PBB tahun berlaku/terakhir, dalam hal ini biasanya masyarakat juga tidak langsung mengurus dokumen ke Desa langsung tapi ada surat pengantar dari RT/RW, oleh karena itu RT/RW juga sebagai jembatan penghubung antara Desa dengan warga.

Berdasarkan hasil wawancara juga didapatkan bahwa untuk membuat suatu dokumen dan surat permohonan atau perizinan sudah sangat jelas karena sebelum melalui desa masyarakat sudah diberitahukan dahulu persyaratan-persyaratan pembuatannya melalui Rt/Rw setempat. Akan tetapi banyak masyarakat yang mengeluhkan tidak adanya papan informasi yang ada karena terkadang pegawai lupa untuk memberikan informasi yang lengkap berdasarkan dengan apa yang masyarakat butuhkan, sehingga penting bagi pemerintah desa untuk memasang papan informasi agar masyarakat tidak repot bolak balik karena ada dokumen yang belum lengkap atau kurang.

b. Kemudahan Akses Informasi

Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik berdasarkan Peraturan Bupati No.9 Tahun 2019 merupakan suatu implementasi untuk memberikan suatu terlaksananya pemerintahan

berdasarkan hak setiap masyarakat untuk tahu dan turut serta mengawasi kegiatan penyelenggaraan Pemerintah Desa sehingga terwujudnya suatu sistem yang baik dapat tercapai dengan bersama-sama antara pemerintah dan masyarakat. Dengan dilaksanakannya Keterbukaan Informasi Publik juga semakin menjadikan terciptanya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan Desa.

Berdasarkan hasil wawancara di atas di dapatkan bahwa untuk mendapatkan informasi Masyarakat dapat mengunjungi secara langsung Kantor Desa Fatuaruin dengan menyesuaikan waktu pelayanan permohonan informasi di kantor Desa Fatuaruin yang mana mulai dari jam kerja masuk kantor sekitar pukul 08.00 pagi sampai pukul 15.00 WIB. Sebagaimana jam kerja kantor pada umumnya. Selain permohonan informasi dalam keterbukaan informasi publik, dalam penyediaan informasi untuk publik pemerintah Desa Fatuaruin meminta pada Dusun yang menyampaikan informasi secara langsung ke masyarakat.

Merujuk pada hasil wawancara di ketahui bahwa pemerintah Desa Fatuaruin hanya mengandalkan para dusun untuk menyampaikan informasi dari Desa ke Masyarakat, dengan kata lain satu-satunya

penyediaan informasi yang di sediakan oleh Desa Fatuaruin yakni Para Dusun. Informasi yang di sampaikan juga hanya sebatas aksi bersih, atau kegiatan fisik lainnya. Sementara informasi terkait dana desa yang berlanan selama satu tahun beserta kegiatan dan perencanaan pembaguan desa tidak disampaikan atau bersifat tertutup.

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa pemerintah Desa belum transparan dalam urusan dokumen kependudukan dan surat-surat keterangan lainnya, pembangunan, penyelesaian persoalan, keikutsertaan masyarakat dalam pelatihan-pelatihan serta penetapan kelompok penerima manfaat Bantuan Langsung Tunai (BLT), Hal ini disebabkan Karena pemerintah Desa tidak menginformasikan kepada masyarakat dengan tidak menempelkan persyaratan terkait dokumen kependudukan atau surat-surat keterangan lainnya di papan pengumuman Desa, dan kebiasaan pada saat musyawarah pembangunan hanya dihadirkan beberapa orang saja sehingga tidak semua masyarakat mengetahui proses pembangunan di Desa. Walaupun fisik pembangunan diketahui namun proses penyaluran ke masyarakat yang mendapatkan bantuan tersebut masih secara tertutup, jika ada persoalan di masyarakat masih diselesaikan

secara diam-diam oleh pemerintah Desa tanpa harus menghadirkan pihak-pihak yang harusnya dihadirkan dalam proses penyelesaian masalah tersebut, orang-orang yang diutus mengikuti pelatihan kursus menjahit masih secara tertutup, serta penetapan kelompok penerima manfaat Bantuan Langsung Tunai (BLT) divalidasi bersama melalui musyawarah namun diganti lagi secara diam-diam. Hal ini didukung oleh hasil observasi peneliti menemukan bahwa di Desa Fatuaruin tidak menyediakan papan informasi (tidak ada papan informasi), ataupun media tulis lainnya menyampaikan informasi dari desa ke masyarakat yang berhubungan dengan program desa, dana desa, persyaratan pengurusan dana bantuan dan lain sebagainya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari A. Muh Ikhsan WR tentang “Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa Pesse, Kecamatan Donri-Donri, Kabupaten Sopeng”. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pemerintahan Desa Pesse, Kecamatan Donri-Donri, Kabupaten Sopeng, khususnya mengenai prinsip kepastian hukum dan prinsip

transparansi belum terlaksana dengan baik. Hal ini disebabkan oleh belum adanya produk hukum pemerintah Desa yang menjamin kepastian hukum mengenai pelaksanaan prinsip partisipasi masyarakat, sebagai mana yang diatur dalam 49 ayat (1) Undang-undang No 30 Tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan sesuai dengan kewenangannya wajib menyusun dan melaksanakan pedoman umum standar operasional prosedur pembuatan keputusan. Sehingga pemerintah Desa masih mengikuti standar operasional prosedur Kabupaten Sopeng.

c. Mekanisme Pengaduan

Mekanimse Pengaduan Desa merupakan sebuah sistem yang berfungsi untuk membantu masyarakat dalam melakukan pengaduan terkait masalah yang terjadi di desa. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi dan memantau kinerja pemerintah desa, sehingga diharapkan dapat mempercepat penyelesaian masalah dan memperbaiki kualitas pelayanan publik di desa.

Berdasarkan hasil wawancara sampai saat ini pemerintah Desa tidak menyiapkan kotak saran di Kantor Desa sehingga masyarakat tidak bisa menulis keluhan ataupun usulan namun pemerintah menyiapkan wadah dimana mengadakan musyawarah ataupun

rapat sehingga masyarakat bisa dengan bebas menyampaikan keluhan dan usulan dari masyarakat. Hanya dalam musyawarah berlangsung yang ada keterwakilan saja tidak semua mengikuti musyawarah.

Perbandingan antara hasil penelitian dengan UU No 6 Tahun 2014 dapat diketahui bahwa penerapan *Good Governance* dengan prinsip transparansi belum sesuai dengan UU No 6 Tahun 2014 tentang Desa.

2. Responsif

Responsif dalam pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi public (Desa) untuk menyediakan sesuatu yang menjadi tuntutan seluruh masyarakat di Desanya. Maka dari itu responsif merupakan cara yang efisien untuk mengatur urusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah daerah (Desa) dapat dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan masyarakatnya. Responsif juga dapat diartikan sebagai daya tanggap pegawai dalam merespon seluruh kebutuhan masyarakat terkait apa yang menjadi kebutuhannya.

a. Kecepatan dan Ketepatan

Melayani

Kecepatan melayani yaitu target kecepatan waktu pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat dan menyelesaikannya dengan waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dan sesuai dengan SOP yang berlaku di Desa Fatuaruin. Sementara ketepatan melayani yaitu kemampuan pegawai melakukan pelayanan dengan tepat terkait apa yang menjadi kebutuhan masyarakat di Desa Fatuaruin.

Berdasarkan hasil wawancara pemerintah Desa responnya masih lamban dalam urusan pelayan dalam dokumen kependudukan dan surat-surat keterangan lainnya, pembangunan dan penyelesaian persoalan disebabkan karena kebiasaan ada urusan dokumen kependudukan dan surat keterangan lainnya tidak langsung diambil suratnya namun besoknya atau besok lagi baru bisa diambil, ada keluhan dari masyarakat terkait air perpipaan yang macet namun sampai saat ini masih saja macet karena belum ada tindak lanjut terkait ini dan ketika persoalan perkelahian di lingkungan masyarakat karena ada rasa kekwatiran dari masyarakat akan terjadi malapetaka maka karena dari pemerintah Desa merespon lama maka pihak keluarga langsung melaporkan dengan cepat ke pihak keamanan jadi pihak keamanan dari kepolisian hadir mendahului

pemerintah Desa.

Berdasarkan hasil wawancara pemerintah Desa responnya masih lamban dalam urusan dokumen kependudukan dan surat-surat keterangan lainnya, pembangunan dan penyelesaian persoalan disebabkan karena pemerintah Desa masih acuh tak acuh sehingga urusan terkait dokumen kependudukan dan surat-surat keterangan lainnya harus menunggu waktu yang ditentukan makanya terhambat, keluhan-keluhan masyarakat terhadap kebutuhan Wc sehat untuk masyarakat yang belum memiliki Wc namun karena anggaran sudah digunakan untuk kegiatan pembangunan lain maka kebutuhan dari masyarakat harus tertunda. Dan banyak persoalan yang belum diselesaikan dan tertumpuk dan akan diselesaikan nanti.

b. Kecermatan Melayani

Kecermatan melayani merupakan suatu proses pelayanan yang dilakukan dengan teliti, seperti: Mencocokkan data dan Mengisi data. Selain kecermatan melayani, beberapa hal yang juga perlu diperhatikan dalam pelayanan public di desa adalah: Ketepatan waktu pelayanan, Kemampuan menanggapi keluhan, Responsivitas, serta kepuasan masyarakat merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan yang diberikan baik dan

sesuai dengan harapan masyarakat, maka kepuasan masyarakat juga akan baik.

Kecermatan dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan masyarakat. Pelayanan dengan cermat yaitu petugas selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan serta dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara pemerintah Desa responnya masih lamban dalam urusan dokumen kependudukan dan surat-surat keterangan lainnya, pembangunan dan penyelesaian persoalan disebabkan karena pemerintah Desa menerima berkas yang dibutuhkan untuk mengurus kebutuhan surat keterangan namun ada berbagai macam alasan sehingga surat-surat tersebut tidak langsung diambil saat itu namun akan diambil sesuai dengan waktu yang ditentukan, tidak ada kerja sama dari pemerintah Desa dan masyarakat yang mengakibatkan proses pembangunan di Desa yang dibutuhkan masyarakat selalu direspon lama. Dalam hal ini air bersih sangat dibutuhkan masyarakat dan sudah dikeluhkan ke pemerintah Desa sudah mengiyakan namun sampai saat ini masyarakat masih kesusahan mencari air bersih karena dengan alasan anggaran sudah dianggarkan

untuk kegiatan pembangunan lain maka dari itu air bersih tertunda dulu. Permasalahan dimasyarakat yang bisa diselesaikan oleh pemerintah Desa namun Karena lamban dan adanya perkelahian maka dari itu langsung dilaporkan ke pihak kepolisian jadi pihak kepolisian mendahului pemerintah Desa.

c. Ketepatan Waktu Pelayanan Kemampuan Menanggapi Keluhan

Maksud dari pelayanan dengan waktu yang tepat yaitu petugas dalam melayani masyarakat diharapkan pelaksanaan pelayanannya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Selain itu, setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib dalam menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan maupun keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya. Hal ini dilakukan agar supaya pelanggan dapat.

Berdasarkan hasil wawancara pemerintah Desa responnya masih lamban dalam urusan dokumen kependudukan dan surat-surat keterangan lainnya, pembangunan dan penyelesaian persoalan disebabkan karena pemerintah Desa tidak menyiapkan formulir yang dibutuhkan untuk mengurus kebutuhan surat keterangan

sehingga surat-surat tersebut baru bisa diurus lagi ketika formulir yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen dan surat keterangan lainnya yang dibutuhkan ada, ada beberapa keluhan dari masyarakat yang belum memiliki air bersih ke pemerintah Desa tapi belum bisa direalisasikan karena anggaran untuk masih dianggarkan untuk pembangunan lain dan respon dari pemerintah Desa lama terkait adanya permasalahan-permasalahan yang ada di lingkungan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara pemerintah Desa responnya masih lamban dalam urusan dokumen kependudukan dan surat-surat keterangan lainnya, pembangunan dan penyelesaian persoalan disebabkan karena ketika masyarakat ke kantor untuk mengurus surat keterangan diambil lagi setelah beberapa hari, ada beberapa keluhan dari masyarakat terkait rumah yang hamper tumbang namun sampai saat ini belum dijawab oleh pemerintah Desa. dan respon dari pemerintah Desa lama terkait adanya permasalahan-permasalahan yang ada di lingkungan masyarakat.

Perbandingan antara hasil penelitian dengan UU No 6 Tahun 2014 dapat diketahui bahwa penerapan *Good Governance* dengan prinsip responsif belum sesuai dengan UU No 6 Tahun 2014 tentang Desa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Penerapan *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintah Desa di Desa Fatuaruin Kecamatan Sasitamean Kabupaten Malaka adalah sebagai berikut:

1. Prinsip Transparansi dalam pelayanan publik di desa Fatuaruin sudah berjalan hanya tidak sesuai dengan harapan Masyarakat, hal terjadi akibat dalam pengelolaan informasi masih tidak transparan oleh pihak desa. Contohnya pegawai tidak memberikan kejelasan kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, tidak adanya informasi mengenai program kerja, dana desa, program yang belum selesai dan tidak di kerjakan, penyampaian informasi satu-satunya melalui para dusun, tidak adanya papan informasi, musawarah mufakat yang di hadiri oleh orang tertentu, sehingga masyarakat tidak puas terkait transparansi dalam pelayanan yang diberikan oleh Desa kepada masyarakat serta kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat belum optimal.
2. Prinsip Responsif dalam pelayanan publik sudah berjalan dengan cukup baik, hanya saja

masih ada beberapa kendala yang terjadi saat pelayanan di desa fatuaruin contohnya kecepatan melayani yang masih lamban, pelaksanaan pelayanan yang tidak tepat waktu, sehingga masyarakat belum puas terkait responsif dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat serta kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat belum optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aang Kusnendar. 2022. *Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran*. Pangandaran: Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh Ciamis.
- Andi Ni'mah Sulfiani. 2021. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo*. Palopo: Jurnal Administrasi Publik, Vol.XVII (1).
- A. Muh Ikhsan W R. 2017. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa*. Makasar. Skripsi.
- A. Pananrangi M. 2019. *Kinerja Pemerintah dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Siawung Kecamatan Barru Kabupaten Barru*. Sulawesi Selatan. Meraja Journal Vol 2.

- Fauzan, 2016. *Hukum Tata Negara Indonesia*. Malang. Setara Press.
- Ramdani, Dkk. 2022. *Good Governance dalam Pelayanan Publik*. Bandung. Media Sains Indonesia.
- Regina Soputan, dkk. *Penerapan Tata Pemerintahan yang Baik di Desa Pontak Satu Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan*. Sulawesi. Jurnal.
- Rudiadi, Dkk. 2019. *Optimalisasi Kinerja Pemerintah Desa dalam Penyusunan Rencana Kerja Pembangunan Desa*. Riau. Jurnal El-Riyasah.
- Septri Adelya Mufti. 2016. *Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Umum di Desa Kriyan Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara*. Semarang. Skripsi.
- Siti Saani. 2022. *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi tentang Persyaratan Pembuatan Akte Kelahiran) di Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat*. Mataram. Skripsi.
- Vivi Herlina, 2019. *Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa dalam Menyelenggarakan Pemerintahan Desa*. Jambi. Jurnal Development Vol.7.
- UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. |
- UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.