

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM  
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA GIRIHARJO KECAMATAN  
NGRAMBE KABUPATEN NGAWI**

***IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICES  
AT GIRIHARJO VILLAGE OFFICE, NGRAMBE DISTRICT, NGAWI REGENCY***

**Riana Andan Dewi\*, Dra. Liliek Winarni, M.Si\*\*, Dra. Damayanti Suhita, M.Si\*\***

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas  
Slamet Riyadi Surakarta

[rianaandandewi94@gmail.com](mailto:rianaandandewi94@gmail.com)

**Abstrak**

Pada pelaksanaan pemerintahan yang baik (good governance) dalam pemerintahan desa di Desa Giriharjo, Kecamatan Ngrambe, Kabupaten Ngawi menunjukkan bahwa peranan kelembagaan desa dalam pelaksanaan good governance sebagian sudah berjalan sesuai harapan, namun masih banyak hambatan dan kendala di lapangan dalam pelaksanaannya. Sedarmayanti (2012:2) Menyatakan bahwa Good governance merupakan suatu pemerintahan yang membutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu Pemerintah, masyarakat, agar menjadi pemerintah yang baik.

Metode penelitian kualitatif dengan tipe Studi kasus dan Studi lapangan. Dimana penulis akan memilih informan yang mengetahui dan berkompeten yang diperoleh melalui wawancara (interview). Data yang diperoleh dilapangan selanjutnya akan dianalisa untuk mengetahui langkah-langkah apa yang akan diambil untuk memecahkan persoalan yang ada. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode analisis interaktif (metode saling terjalin).

Berdasarkan hasil penelitian Responsivitas sudah di implementasikan dengan baik, dimana responsivitas ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari perangkat Desa Giriharjo kepada masyarakat. Sikap dan komunikasi tersebut yang meliputi instrumen keramahan, kesopanan, keadilan, dan kejelasan bicara kepada masyarakat berada pada kategori cukup baik Efektivitas dan efisien kinerjanya sudah cukup baik tetapi masih ada pegawai yang datang terlambat dan pulang sebelum waktu yang di tentukan, memberikan pelayanan yang berbelitbelit di kalangan masyarakat.

Keadilan dalam pelayanan publik di jelaskan bahwa prinsip keadilan dalam memberikan pelayanan di kantor Desa Giriharjo belum di katakan adil karena masih menggunkan sistem pelayanan kekeluargaan. Akuntabilitas sudah di laksanakan dengan baik dimana Kepala Desa dan perangkat desa bertanggung jawab dan mampu menjalankan prosedur dan mekanisme pelayanan di kantor Desa Giriharjo. Transparansi pada kantor Desa belum di terapkan dengan baik dimana perangkat desa tidak terbuka tentang biaya pelaksana yang di berikan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak tahu berapa rincian yang seharusnya

dikeluarkan pada saat melakukan pengurusan tentang administrasi kependudukan dan juga tidak ada kejelasan tentang waktu penyelesaian administrasi dokumen sehingga masyarakat merasa kebingungan terkait biaya dan waktu administrasi di kantor tersebut.

Kata Kunci : Implementasi, Good Governance, Pelayanan

## **Abstract**

### ***Implementation Of Good Governance Principles In Public Services At Giriharjo Village Office, Ngrambe District, Ngawi Regency***

*This study aims to analyze the implementation of good governance principles in public services at the Giriharjo Village Office, Ngrambe District, Ngawi Regency.*

*The implementation of good governance in village government in Giriharjo Village, Ngrambe District, Ngawi Regency shows that the role of village institutions in the implementation of good governance has partially been running as expected, but there are still many obstacles and obstacles in the field in its implementation. Sedarmayanti (2012:2) states that good governance is a government that requires the commitment and involvement of all parties, namely the government, the community, in order to become a good government.*

*Qualitative research methods with the type of case studies and field studies. Where the author will choose informants who know and are competent obtained through interviews (interviews). The data obtained in the field will then be analyzed to find out what steps will be taken to solve the existing problems. The data analysis technique used in this research is interactive analysis method (interlocking method).*

*Based on the results of the research, Responsiveness has been implemented properly, where this responsiveness includes good attitudes and communication from Giriharjo Village officials to the community. The attitude and communication which includes instruments of friendliness, courtesy, fairness, and clarity of speech to the community are in the fairly good category. Effectiveness and efficiency of performance are quite good, but there are still employees who come late and leave before the time specified, providing convoluted services. confusing in the community.*

*Justice in public services is explained that the principle of justice in providing services at the Giriharjo Village office has not been said to be fair because it still uses a family service system. Accountability has been carried out properly where the Village Head and village officials are responsible and able to carry out procedures and service mechanisms at the Giriharjo Village office. Transparency at the village office has not been implemented properly where the village apparatus is not open about the implementation costs given to the community so that the community does not know how many details should be issued when managing population administration and there is also no clarity about the completion time of document administration so that the community feel confused about the costs and administrative time in the office.*

*Keywords: Implementation, Good Governance, Service*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Good governance di Indonesia muncul di era reformasi. Hal tersebut muncul karena tuntutan terhadap keadaan pemerintah pada era Orde Baru dengan berbagai permasalahan yang terutama meliputi pemusatan kekuasaan pada presiden, baik akibat konstitusi (UUD 1945) maupun tidak berfungsi dengan baik lembaga tertinggi dan tinggi negara lainnya, serta tersumbatnya saluran partisipasi masyarakat dalam memberikan control social. Namun hingga saat ini good governance belum mampu berjalan dengan baik. Masih banyak yang belum paham apa yang dimaksud dengan good governance. Dan di era reformasi mengharapkan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Hal tersebut menjadi bagian dari fenomena yang berkembang dan memberikan gambaran nuansa yang mempengaruhi politik di Indonesia. Kinerja Pemerintah daerah dalam implementasi kebijakan atau politik desentralisasi yang dianggap sebagai bentuk pemerintahan yang baik

Terwujudnya pemerintahan yang baik (good governance) kini telah menjadi isu sentral yang diidam-idamkan semua warga negara. Namun kenyataan yang dapat dilihat pada saat ini, pelaksanaan kehidupan negara khususnya dalam konteks pemerintah daerah masih menghadapi berbagai permasalahan, terutama dalam melaksanakan tugas dan wewenang guna mewujudkan good governance seutuhnya. Hal ini tidak terlepas dari pemerintah yang dianggap belum mampu menciptakan iklim pemerintahan yang baik oleh masyarakat, seperti korupsi yang banyak dilakukan pejabat pemerintahan. Dalam perwujudannya sendiri good governance ialah penyelenggaraan pemerintah yang

melibatkan kedua belah pihak yakni pemerintah dan masyarakat. Pihak-pihak tersebut tentunya memiliki peran masing-masing dalam mewujudkan good governance, pemerintah memiliki peran sebagai pengambil keputusan dan pengatur jalannya pemerintahan, masyarakat memiliki peran untuk selalu ikut berpartisipasi dan mendukung segala keputusan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Ketiga pihak tersebut memiliki peran masing-masing dalam mewujudkan good governance, dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Praktek good governance juga mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk mengembangkan praktek good governance. Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, maka dapat mempermudah upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan publik.

Kebutuhan akan karakteristik good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya juga menyangkut efektifitas dan efisiensi pelayanan. Masyarakat mengharapkan dalam melakukan transaksi-transaksi dengan organisasi pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan pelayanan dapat dilaksanakan secara mudah, murah, cepat dan tepat. Untuk mewujudkan hal tersebut, agar tetap mampu eksis dalam persaingan global yang semakin ketat, maka setiap organisasi pemerintah Desa harus melakukan perubahan ke arah perbaikan secara bertahap, sistematis dan berkelanjutan (sustainable) sebagai sarana

mempermudah pencapaian tujuan. Dalam rangka itulah diperlukan kreativitas terkait pengimplementasian good governance dalam pelayanan publik.

Tuntutan masyarakat terhadap pelaksanaan Good Governance didorong oleh fenomena karena tidak maksimalnya kinerja pemerintahan disebabkan beberapa faktor diantaranya ketidakcermatan pemerintahan dalam pemantauan dan perencanaan strategis. Selain itu, terjadinya pelanggaran terhadap etika pemerintahan juga menjadi penyebab menurunnya kinerja aparat pemerintahan. Penelitian dilakukan di Kantor Desa Giriharjo Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi yang merupakan suatu wilayah dengan berbagai karakteristik masyarakatnya yang heterogen. Desa Giriharjo menjadi pusat aktivitas pelayanan administrasi publik bagi masyarakat setempat.

Pada pelaksanaan pemerintahan yang baik (good governance) dalam pemerintahan desa di Desa Giri Harjo, Kecamatan Ngrambe, Kabupaten Ngawi menunjukkan bahwa peranan kelembagan desa dalam pelaksanaan good governance sebagian sudah berjalan sesuai harapan, namun masih banyak hambatan dan kendala di lapangan dalam pelaksanaanya. Pelaksanaan atau penerapan prinsip-prinsip good governance di desa Desa Giriharjo, Kecamatan Ngrambe masih belum berjalan dengan baik seperti yang diharapkan oleh masyarakat, dimana aparat birokrasi daerah belum mampu menciptakan suatu sistem pelayanan yang baik bagi masyarakat. Hal ini tidak terlepas juga dari tingkat pemahaman dari seorang pemimpin itu sendiri dan khususnya kepala desa yang memiliki wewenang penuh atas pelaksanaan birokrasi di daerahnya tentang arti dan tujuan dari Good Governance itu sendiri.

Namun berdasarkan fakta di lapangan, kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Desa Giri Harjo, Kecamatan Ngrambe masih memiliki kelemahan. Hal ini salah satunya disebabkan oleh sumber daya manusia aparat desa yang kurang memadai, yang berdampak pada kurang efektif dan efisiennya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga produktifitas pelayanan menjadi tidak maksimal. Responsivitas aparat desa yang dirasakan oleh masyarakat pun masih kurang, sehingga kebutuhan atau kepentingan masyarakat tidak terpenuhi secara maksimal. Hal tersebutlah yang menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang telah diberikan.

Berikut adalah data hasil observasi awal yang penulis lakukan di Kantor Desa Giri Harjo, Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi yang merupakan organisasi penyelenggara pelayanan publik, berkenaan dengan masih lemahnya kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Desa Giri Harjo yang ditandai dengan indikator-indikator sebagai berikut : 1. Pemerintah desa kurang mampu melaksanakan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan mudah baik dari segi waktu, biaya maupun prosedur pelayanan. Contohnya aparat desa mengerjakan pelayanan secara administratif dengan leha-leha, padahal masyarakat yang meminta pelayanan sudah menunggu lama. 2. Pelayanan yang diberikan oleh aparat desa kurang efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Contohnya dalam memberikan pelayanan administratif sering kali aparat melakukan kekeliruan dalam membuat redaksi, atau misalnya yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah surat keterangan tidak mampu tapi yang diberikan hanya sebatas surat keterangan yang isinya menjelaskan tentang penghasilan, tanpa ada redaksi yang

menjelaskan bahwa masyarakat tersebut tidak mampu. 3. Pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Contohnya dikarenakan masyarakat yang merasa kenal dengan aparatur didahulukan dalam penanganannya, di samping itu fasilitas, sarana, dan prasarana di tempat pelayanan masih kurang. 4. Pemerintah desa kurang responsiveterhadap apa yang menjadi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Contohnya aparatur desa sempat kebingungan dalam membuat redaksi pada surat keterangan tidak mampu yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dari adanya permasalahan-permasalahan yang penulis temukan di lapangan, mendorong penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Giri Harjo, Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dengan ini peneliti dapat menarik suatu rumusan masalah yang akan di teliti berkaitan dengan “Bagaimana Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik Dijalankan Di Kantor Desa Giriharjo Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari peneliti ini adalah : untuk menganalisis Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Giriharjo Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi.

## **LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR**

### **Landasan Teori**

#### **1. Implementasi**

Terdapat berbagai pendapat para ahli dan akademisi yang mengemukakan tentang pengertian dari implementasi. Hal ini perlu dijelaskan agar pemahaman tentang implementasi dapat disinkronisasikan dari konsep penelitian terhadap suatu kebijakan atau peraturan perundangan-undangan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Karena implementasi merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan kebijakan. Adapun pengertian implementasi tersebut dapat dilihat dalam beberapa pendapat di bawah ini. Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya.

Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan. Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni:

- a. Tahapan pengesahan peraturan perundangan.
- b. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana.
- c. Kesiadaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan.
- d. Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak.
- e. Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana.

Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan. Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting yakni: a. Penyiapan sumber daya, unit dan metode. b. Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima dan

dijalankan. c. Penyediaan layanan, pembayaran dan hal lain secara rutin. Implementasi menurut teori Jones (Mulyadi, 2015:45): “Those Activities directed toward putting a program into effect” (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya), sedangkan menurut Horn dan Meter: “Those actions by public and private individual (or group) that are achievement or objectives set forth in prior policy” (tindakan yang dilakukan pemerintah). Jadi implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.

Selanjutnya menurut Lister (Taufik dan Isril, 2013:136), “sebagai sebuah hasil, maka implementasi menyangkut tindakan seberapa jauh arah yang telah diprogramkan itu benar-benar memuaskan”. Grindle (Mulyadi, 2015:47), “menyatakan implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu”.

Sedangkan Horn (Tahir, 2014:55), “mengartikan implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh baik individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan”. Ekawati (Taufik dan Isril, 2013:136) menyatakan, “bahwa definisi implementasi secara eksplisit mencakup tindakan oleh individu/kelompok privat (swasta) dan publik yang langsung pada pencapaian serangkaian tujuan terus menerus dalam keputusan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya” Kemudian Gordon (Mulyadi, 2015:24) menyatakan, “implementasi berkenaan dengan berbagai

kegiatan yang diarahkan pada realisasi program.”

Berdasarkan berbagai pendapat di atas tersebut dapat diketahui bahwa pengertian implementasi merupakan suatu proses yang berkaitan dengan kebijakan dan program-program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau institusi, khususnya yang berkaitan dengan institusi negara dan menyertakan sarana dan prasarana untuk mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut.

## **2. Teori dan konsep Good Governance**

### **a. Pengertian Good governance**

Reformasi politik di Indonesia telah menemukan definisi baru yang disebut good governance. Popularitas dari definisi tersebut ini sangat di kenal di kalangan Pemerintah, akademis, dan lembaga swadaya masyarakat. Secara sederhana governance sebagai Tata Pemerintahan, sedangkan good artinya baik. Jadi disimpulkan kata Good governance artinya yaitu tata pemerintahan yang baik. Good Governance adalah suatu proses yang menentukan pemerintahan pada Pembagian wewenang yang merata pada seluruh bagian dari masyarakat untuk berpengaruh pada keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik dalam upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan (Sinambela, 2011 : 47)

Menurut Hasibuan (2008 :45) Menyatakan bahwa Good Governance adalah suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara dimana pola dan sikap tindak pelaku – pelakunya dilandasi prinsip-prinsip dan karakteristik tertentu sehingga menciptakan Negara (Pemerintah) yang kuat.

Menurut Sedarmayanti (2012:2) Menyatakan bahwa Good governance merupakan suatu pemerintahan yang membutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu Pemerintah, masyarakat, agar pemerintah yang baik dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik,terdapat beberapa unsur atau prinsip utama yang yang dapat memberikan gambaran Admnistrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu: Akuntabilitas, Transparansi, Responsif, Partisipasi masyarakat, Efektivitas dan efisien,keadilan, Berorientasi pada Konsensus (Consensus Orientation) Visi strategis.

Menurut Zulkarnain (2002: 21) Good governance merupakan sesuatu yang asing bagi masyarakat Indonesia, dimana pada konsep dilakukan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintah yang baik dan demokratis. dalam suatu pemerintahan di jelaskan pula bahwa terjadinya krisis disebabkan banyaknya penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan yang dilakukan oleh pemerintah sehingga dapat merusak hubungan penyelenggaraan negara dan berbagai hubungan kehidupan sosial serta kehidupan nasional.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan good governance adalah merupakan sistem tata kelola yang baik sehubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat luas. Governance dapat diartikan bahwa kekuasaan tidak semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah, tetapi lebih ditekankan pada pelaksanaan fungsi memerintah oleh pemerintah dan institusi-institusi lain, yakni Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Perusahaan swasta maupun Negara. United Nation Development Program (UNDP) sendiri (dalam Suhady,

2005:50) mendefinisikan good governance sebagai hubungan yang dapat menghasilkan pengeluaran yang baik dan besar di antara negara, sektor swasta dan masyarakat (society).

Berdasarkan definisi tersebut, UNDP kemudian mengemukakan ciri-ciri Good Governance yang saling mendukung dan tidak dapat berdiri sendiri. Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah : Partisipasi, supermasi hukum, transparansi, cepat tanggap, membangun Konsensus membangun, Keadilan Efektif dan Efisien, bertanggung jawab dan visi yang strategis. Lebih lanjut, United Nation Development Program (UNDP) menjelaskan bahwa ada tiga pihak yang berperan dalam Good Governance yaitu: 1) Negara atau pemerintah, 2) Sektor privat (sektor swasta atau dunia usaha) dan, 3) masyarakat sipil (civil society).

Dalam pandangan konsep pengelolaan pemerintahan yang baik (Good Governance), Tjokromiadjojo (dalam Sinambela, 2011:48) memberikan beberapa prinsip-prinsip dasar yang harus dianut dalam mewujudkan Good Governance, yaitu sebagai berikut: 1) Akuntabilitas,yaitu Setiap aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu dipertanggung jawabkan kepada publik dan memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak pertanggung jawaban. 2) Transparansi, Keterbukaan, pemberian informasi secara terbuka terhadap saran dan kritik yang dianggap sebagai partisipasi masyarakat. 3) Berdasarkan hukum (supremasi hukum), sesuatu yang dilakukan dalam pengambilan keputusan, kebijakan pemerintah, organisasi dan badan usaha yang menyangkut kepentingan publik dilakukan berdasarkan hukum atau aturan 4) Keadilan yaitu semua orang memiliki

kesempatan yang sama untuk memperbaiki dan mempertahankan kesejahteraannya.

Konsep good governance akan dapat di implementasikan sesuai dengan prinsip-prinsip di atas bila pemerintah telah mempunyai mekanisme untuk melakukan itu semua. Dalam hal ini Sinambela (2011:51) mengingatkan bahwa ada 8 (delapan) kriteria yang harus dipenuhi untuk dapat menghasilkan mekanisme yang menghasilkan good governance. Kriteria-kriteria tersebut sebagai berikut:

- 1) Adanya keterangan atau kebenaran yang kuat dari masyarakat terhadap lembaga publik baik yang berwujud sebagai lembaga birokrasi maupun lembaga lainnya yang dibentuk masyarakat secara swadaya,
- 2) Adanya kebebasan dalam berpendapat untuk menyampaikan aspirasi atau kepentingan bagi setiap institusi ataupun kelompok masyarakat yang ada sehingga seluruh stakeholder tersebut dapat berpartisipasi aktif dalam semua proses pembangunan,
- 3) Adanya keadilan serta konsep, berupa kepastian hukum untuk menjamin upaya penegakan keadilan tersebut,

- 4) Adanya akuntabilitas dan transparansi dalam mekanisme birokrasi,
- 5) Tersedianya informasi pembangunan yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan bebas,
- 6) Terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan pelayanan publik,
- 7) Terbentuknya kerja sama yang baik antara Pemerintah dan civil society organization,
- 8) Tersedianya kesempatan luas untuk mengoreksi, memperbaiki, dan atau menganulir setiap kebijakan pemerintahan dan pembangunan, karena pada kenyataan tidak bersesuaian dengan kepentingan masyarakat lokal, nasional, regional, ataupun dalam konteks kepentingan global.

## **b. Indikator prinsip – prinsip Good Governance**

Prinsip Good Governance dikemukakan oleh LAN (Lembaga Administrasi Negara) dengan Teori Good Governance yang di Gunakan yaitu menurut Sedarmayanti yang dapat dijadikan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Karakteristik dan prinsip-prinsip harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Good Governance), meliputi:

- 1) Partisipasi Masyarakat (participation). Setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara, berpemerintahan serta bermasyarakat. Partisipasi tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun melalui institusi, seperti Dewan perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), (LSM) Lembaga Swadaya Masyarakat dan lain-lain sebagainya. Partisipasi yang diberikan dapat berbentuk buah pikiran dan tenaga maupun bentuk – bentuk yang lainnya yang bermanfaat.
- 2) Tegaknya supermasi hukum Rule of Law Tegaknya Supermasi Hukum (Rule of Law) Good Governance dilaksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu untuk menegakkan hukum, orang secara bebas untuk mencapai tujuannya sendiri tanpa mengabaikan kepentingan orang lain, termasuk menghalalkan segala cara. Oleh karena itu, langkah awal penciptaan Good Governance adalah membangun sistem hukum yang sehat, baik dari perangkat lunak, perangkat kerasnya serta sumber daya manusia yang menjalankan sistemnya.
- 3) Transparansi (Transparency). Good Governance adalah transparansi atau keterbukaan atas sesuatu yang jelas dan nyata. Keterbukaan tersebut yang dimaksud yaitu transparansi dalam

hal aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, Penggunaan dana-dana publik Serta sampai pada tahapan evaluasi. 4) Daya Tanggap (Responsiveness) Suatu keamauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh sektor publik. 5) Berorientasi pada Konsensus (Consensus Orientation) Di dalam Good Governance, berorientasi pada konsensus merupakan suatu prinsip yang menyatakan bahwa pemerintahan yang baik akan bertindak dalam pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah dan melaksanakan kesepakatan melalui musyawara dan mufakat untuk diputuskan bersama, 6) Keadilan Bahwa semua orang memiliki kesempatan yang sama bagi semua warga Negara Tanpa Perbedaan Gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. 7) Efektivitas dan Efisiensi (Effectiveness and Efficiency) Penyelenggaraan negara harus menghasilkan sesuai dengan apa yang di khendaki dengan menggunakan sumber daya secara maksimal agar mampu berkompetisi dengan baik dalam persaingan dunia, dalam pemerintahan Good Governance perlu mengutamakan efektivitas dan efisiensi dalam setiap kegiatan. Tekanan perlunya efektivitas dan efisiensi namun juga di tujukan padaa sektor publik karena sektor publik ini menjalankan aktivitasnya secara monopolistik. Tanpa adanya persaingan tidak akan tercapai efektivitas dan efisiensi itu sendiri.

### **3. Kinerja Organisasi**

Kinerja adalah ukuran keberhasilan seseorang atau sekelompok orang dalam

mencapai tujuan, yang telah ditetapkan sebelumnya. Withmore (Lijan Poltak Sinambela, 2011: 6) mengemukakan bahwa 'Kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu.' Sedangkan "Organisasi secara umum dapat diartikan sebagai bentuk formal sekelompok manusia dengan tujuan individualnya masing-masing yang bekerja sama dalam 21 suatu proses tertentu untuk mencapai tujuan bersama." (Mukarom dan Wijaya Laksana, 2015: 25). Sehingga dapat dipahami bahwa kinerja organisasi adalah ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan, serta visi, misi organisasi yang telah ditetapkan bersama.

### **4. Teori Pelayanan Publik**

a. Pelayanan Publik Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan melayani aktivitas seseorang pada suatu kelompok organisasi untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan merupakan bentuk melayani suatu jasa yang diperlukan masyarakat dalam berbagai bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara, dimana pelayanan publik ini merupakan kunci utama keberhasilan dalam berbagai usaha. b. Asas-asas Pelayanan Publik Menurut Sinambela, dkk (2011:7), asas-asas pelayanan publik antara lain: 1) Transparansi, artinya bersifat terbuka, tidak ada yang ditutup-tutupi terhadap pihak yang membutuhkan pelayanan, 2) Akuntabilitas, artinya mempertanggung jawabkan segala sesuatu berdasarkan peraturan perundang-undangan, 3) Kondisional, artinya harus berdasarkan dengan kondisi dan kemampuan antara pihak pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpedoman pada prinsip efisiensi dan efektivitas, 4) Partisipatif, artinya

mendorong masyarakat untuk ikut serta berperan dalam pelayanan dengan tetap memperhatikan, kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat,

5) Kesamaan Hak, artinya tidak melakukan diskriminatif dalam artian tidak mempermasalahkan adanya perbedaan agama, suku, ras, golongan, gender dan tingkat status ekonomi masyarakat, 6) Keseimbangan Hak dan kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan harus mampu menempatkan posisinya dalam pemenuhan hak dan kewajiban setiap pihak dan tidak mengedepankan kepentingan pribadi masing-masing.

## **B. Peneliti Terdahulu**

A.Sondil E. Nubatonis, Sugeng Rusmiwari, Son Suwasono (2014) dalam penelitiannya yang berjudul Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. Implementasi Prinsip Profesionalitas sudah sangat efektif karena kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat optimal. karena pembagian tugas serta penempatan para pegawai sudah sesuai dengan kemampuan, keahlian dan latar belakang pendidikan para pegawai, dan didukung pula dengan peningkatan kemampuan serta pengembangan keahlian para pegawai melalui pelatihan-pelatihan. Implementasi prinsip akuntabilitas sangat efektif atau sudah berjalan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

## **C. Kerangka Pikir Peneliti**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Prinsip otonomi daerah

menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan, di luar yang menjadi urusan Pemerintah yang ditetapkan dalam Undang-Undang ini. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

## **D. Definisi Konsep**

1. Responsivitas Suatu keamauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh sektor publik,. 2. Efektivitas dan Efisiensi (Effectiveness and Efficiency) Penyelenggaraan negara harus menghasilkan sesuai dengan apa yang di khendaki dengan menggunakan sumber daya secara maksimal mungkin Agar mampu berkompetisi secara sehat dalam persaingan dunia. 3. Keadilan Yakni adanya kesempatan yang sama bagi semua warga Negara untuk memperbaiki dan mempertahankan kesejahteraanya. 4. Akuntabilitas (Accountability) Yaitu memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak pertanggung jawaban 5. Transparansi (Transparency) Salah satu karakteristik good governance adalah transparansi (keterbukaan). Karakteristik ini adalah yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan akses informasi seluas-luasnya. Prinsip tersebut terdapat aspek aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik mulaidari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana sampai pada tahapan evaluasinya.

## **E. Definisi Operasional**

1. Responsivitas Sikap pegawai kantor Desa Giriharjo Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi yang memberikan kesan kepada masyarakat baik secara kecepatan maupun ketepatan dalam memberikan pelayanan. 2. Efektivitas dan Efisiensi (Effectiveness and Efficiency) Efektivitas dan efisien disini menunjukkan pegawai Kantor Desa Giriharjo Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi mampu memberikan pelayanan yang mudah dan disiplin serta mampu menjalankan visi – misi dalam memberikan pelayanan. 3. Keadilan Perangkat Desa Giriharjo Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berhak memiliki kesempatan yang sama mendapatkan perlakuan yang adil untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera. 4. Akuntabilitas (Accountability) Pegawai Kantor Desa Giriharjo Kecamatan Ngrambe bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ditetapkan. 5. Transparansi (Transparency) Pegawai Kantor Desa Giriharjo Kecamatan Ngrambe menunjukkan pada tanggung jawab pada kesalahan, profesionalisme serta menjalankan prosedur dan mekanisme dalam melayani masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini digunakan untuk mendapatkan analisis data yang rinci terhadap fenomena tertentu. Metode deskriptif kualitatif adalah “suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi

, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki” (Moh, Nazir, 2005 :54)

### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Giriharjo, Kecamatan Ngrambe, Kabupaten Ngawi, dengan alasan yang mendasari pemilihan di lokasi ini karena adanya permasalahan yang ingin peneliti ketahui tentang implementasi Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Giriharjo, Kecamatan Ngrambe, Kabupaten Ngawi.

### **C. Teknik Penentuan Informan**

Teknik penentuan informan di dalam penelitian ini memanfaatkan teknik purposive sampling, adalah teknik pengambilan sample dari sumber data melalui pertimbangan tertentu. Informan yang diambil berdasarkan penilaian tertentu oleh peneliti dalam menentukan informan yang sesuai persyaratan dalam penelitian untuk dijadikan informan dalam penelitian ini. Oleh karena itu informan yang ditentukan oleh peneliti adalah : Ketua BPD, Kepala Desa, Sekretaris Desa, Masyarakat Desa Giriharjo, Kecamatan Ngrambe, Kabupaten Ngawi.

### **D. Sumber Data**

Sumber data yaitu tempat dimana data tersebut didapat dengan menggunakan metode tertentu berupa artefak, manusia ataupun dokumendokumen. Sutopo (2006 : 56-57). Adapun data yang akan diolah data primer dan data sekunder.

### **E. Tehnik Pengumpulan Data**

Untuk dapat melengkapi informasi serta data untuk penelitian ini, ada beberapa metode yang digunakan peneliti yaitu sebagai berikut : 1. Observasi Observasi yang dilakukan peneliti adalah dengan melihat kondisi di lapangan atau tempat penelitian serta melihat narasumber-narasumber yang akan diwawancara, sehingga penulis dapat lebih mengenal lokasi narasumber yang di wawancara. 2. Wawancara Wawancara yaitu teknik pengumpulan data jika peneliti akan melakukan studi pendahuluan untuk mendapat permasalahan yang sesuai yang harus diteliti, dan juga peneliti ini ingin memahami informasi-informasi dari informan yang lebih terperinci dan jumlah responden yang sedikit. Dalam penelitian ini wawancara difungsikan untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan sistematis dan memanfaatkan panduan wawancara yang telah disusun secara runtut dan lengkap untuk memperoleh data yang diinginkan. Sugiyono (2010:194) 3. Dokumentasi Dokumentasi yaitu sebuah catatan peristiwa yang sudah terjadi dihari kemarin atau yang sudah berlalu. Dokumen bisa karya-karya monumental dari seseorang, tulisan, atau gambar. Dokumen yang berbentuk karya, misalnya patung, film, dapat berupa gambar dan sebagainya. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya birografi, peraturan, kebijakan, catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera. Kemudian dokumen yang berbentuk gambar misalnya berupa sketsa, gambar hidup, foto dan lain sebagainya. Metode dokumentasi menjadi pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif

#### **F. Validitas Data**

Validitas yaitu aspek kecermatan pengukuran. Nilai ketentuan antara data yang sudah terjadi pada objek penelitian

dengan kapasitas yang dapat dilaporkan penelitian. Demikian data yang valid merupakan data “yang tidak berbeda” atau sama antara data yang dilaporkan oleh seorang peneliti dengan data yang terjadi dilapangan. Untuk menguji ke validitas data, peneliti melakukan keabsahan penelitian menggunakan teknik triangulasi data berupa teknik pengamatan keakuratan data yang lain diluar data itu untuk melakukan pengecekan sebagai perbandingan dari data tersebut. Ada 4 macam triangulasi berikut ini dengan menggunakan metode, penggunaan sumber, teori dan penyidik.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis interaktif. Model analisis Interaktif Miles dan Huberman (2014:12). Dalam model analisis ini, komponen analisisnya sebagai suatu proses yang berlanjut, berulang, dan terus-menerus sehingga membentuk sebuah siklus.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Kondisi Desa Giriharjo**

Desa Giriharjo Kecamatan Ngrambe adalah salah satu dari 219 (Dua ratus sembilan belas) desa yang berada di wilayah Kabupaten Ngawi. Kondisi wilayah Desa Giriharjo merupakan daerah pegunungan dengan ketinggian 596 meter di atas permukaan laut.

##### **2. Sejarah Desa Giriharjo**

Sejarah Desa Giriharjo impesan dari 5 dusun yaitu Selourik, Munggur, Babadan, Nglaran, Babar. Dan mempunyai 3 anak dusun. Anak dusun tersebut adalah Bajang, Mindi, Semen kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi. Karena adanya

semangat perubahan maka desa ini pada tahun 1910 ketiga anak dusun dan kelima Dusun tersebut disatukan menjadi desa Giriharjo. Nama Giriharjo yang diambil dari Giri artinya Gunung dan Harjo yang artinya selamat. Karena itu desa Giriharjo berada di wilayah lereng gunung lawu.

### 3. Visi dan Misi

Visi: “ Terwujudnya Desa Giriharjo yang sejahtera , Cerdas, berkarakter dan Berdaya saing. “ Misi: a. Mewujudkan sarana dan prasarana desa yang baik, berkualitas dan mendasar pada kebutuhan skala prioritas. b. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa c. Optimalisasi penyelenggaraan Pemerintah Desa Giriharjo: d. Mendukung dan mengembangkan potensi masyarakat desa Giriharjo. e. Mengembangkan pariwisata di desa giriharjo f. Aktif dalam setiap program pemerintah, baik pemerintah pusat, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten.

### 4. Demografi

Selanjutnya kondisi kependudukan Desa Giriharjo dengan beberapa klasifikasi, sebagai berikut : a. Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin b. Jumlah penduduk berdasarkan kelompok umur c. Jumlah penduduk berdasarkan jenjang pendidikan yang ditamatkan d. Jumlah penduduk berdasarkan mata pencaharian

### 5. Keadaan Sosial

a. Fasilitas Sosial b. Perkumpulan Kesenian/Kebudayaan c. Jumlah Rumah Tangga Miskin

### 6. Keadaan Ekonomi

Perekonomian Desa Giriharjo secara umum didominasi oleh sektor pertanian. Aktivitas perekonomian masyarakat Desa Giriharjo sebagian besar pada sektor pertanian, perkebunan dan peternakan.

### 7. Struktur Organisasi Pemerintah Desa

### 8. Data Perangkat Pemerintah Desa Giriharjo

### 9. Bentuk dan Pelayanan Birokrasi Desa/Administrasi

#### a. Pelayanan Desa

Mudahnya pelayanan birokrasi desa/administrasi saat ini tidak terlepas dari peranan transformasi digital. Perkembangan teknologi saat ini membawa banyak perubahan ke berbagai aspek, tidak terkecuali aspek pelayanan administrasi masyarakat. Salah satunya melalui produk SimpelDesa, sehingga membuat pengurusan administrasi dapat berlangsung lebih mudah, cepat dan juga sederhana.

#### b. Macam-Macam Pelayanan Desa

Guna meningkatkan sistem manajemen pemerintahan desa harus dilakukan penataan administrasi supaya bisa bekerja secara efisien dan efektif. Proses penataan administrasi desa sendiri adalah pencatatan informasi dan data untuk mendukung penyelenggaraan kegiatan pemerintahan desa. Karena itu, perlu dilakukan penyempurnaan pelaksanaan administrasi.

## **B. Deskripsi Hasil Penelitian**

Implementasi Good Governance dalam meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Dijalankan Di Kantor Desa Giriharjo Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi. Hasil penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara yang dilakukan peneliti kepada 5 nara sumber yaitu : Ketua BPD , Kepala Desa, Sekretaris Desa, Masyarakat Desa Giriharjo, Kecamatan Ngrambe, Kabupaten Ngawi.

### 1. Responsivitas

Responsivitas merupakan pertanggung jawaban dari sisi penerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan bersikap tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat, Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan pelayanan yang menjadi tuntutan seluruh rakyat dalam suatu negara.

## 2. Efektivitas dan Efisiensi (Effectiveness and Efficiency)

Efektivitas dan efisien merupakan penyelenggaraan pemerintah desa harus menghasilkan sesuai dengan apa yang di khendaki dengan menggunakan sumber daya secara maksimal agar mampu berkompetisi secara sehat dalam persaingan. Secara singkat efektivitas dan efisien disini menunjukkan bagaimana perangkat pemerintah desa mampu memberikan pelayanan yang mudah dan disiplin serta mampu menjalankan visi-misi dalam memberikan pelayanan.

## 3. Keadilan

Keadilan menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan semua orang berhak memiliki kesempatan yang sama mendapatkan perlakuan yang adil untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera. konsep keadilan sangat penting untuk di terapkan dalam hal pelayanan dilihat dari kondisi sekarang bahwasanya keadilan di negara kita itu sangatlah tidak adil. Oleh Karena itu peneliti mengangkat indikator tersebut ke dalam implementasi good governance.

## 4. Akuntabilitas (Accountability),

Akuntabilitas adalah memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada

publik yang memiliki hak pertanggung jawaban. Secara singkat akuntabilitas disini menunjukkan pada tanggung jawab pada kelalaian, profesionalisme serta menjalankan prosedur dan mekanisme dalam melayani masyarakat. Akuntabilitas dimasukkan dalam sebagai salah satu indikator implementasi good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik karena akuntabilitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

## 5. Transparansi (Transparency)

Salah satu karakteristik good governance adalah transparansi (keterbukaan). Karakteristik ini adalah yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan akses informasi seluas-luasnya. Prinsip tersebut terdapat aspek aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana sampai pada tahapan evaluasinya.

Transparansi atau keterbukaan adalah memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan guna terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Keterbukaan informasi penyelenggara pemerintahan memberikan pengaruh yang baik bagi masyarakat.

## C. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Responsivitas

Responsivitas merupakan tanggung jawab dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh mereka melihat administrator negara atau birokrasi publik bersikap sangat tanggap terhadap apa yang menjadi permasalahan kebutuhan, keluhan aspirasi mereka Karena itu dalam menerapkan Good Governance dalam

meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada kantor Desa Giriharjo perlu adanya responsivitas karena responsivitas sangat diperlukan sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara menilai bahwa implementasi good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik secara responsivitas di Kantor Desa Giriharjo Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi sudah diterapkan hal ini dengan melihat respon perangkat desa yang sopan ramah dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## 2. Efektivitas dan efisien

Terselenggaranya kegiatan pemerintah desa yang baik dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab itu salah satu dalam bagaimana mengetahui tingkat kedisiplinan petugas atau perangkat dan mampu menjalankan visi-misi dan memberikan pelayanan yang mudah. Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara menilai bahwa implementasi good governance mengenai efektivitas dan efisien di kantor Desa Giriharjo belum efektif dimana terdapat masalah yaitu perangkat desa/petugas kurang disiplin waktu dan memberikan pelayanan dan adapun petugas yang mempunyai kinerja buruk dimana pada datang terlambat untuk ke kantor dan pulang sebelum waktu yang di tentukan.

## 3. Keadilan

Keadilan yakni adanya kesempatan yang sama bagi semua warga negara tanpa perbedaan gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri. Keadilan dibangun atas dasar

kesamaan / keadilan memberikan pelayanan publik tanpa membedakan gender dan status penerima layanan. Keadilan sangat penting di terapkan karena keadilan itu mencerminkan suatu sikap pemimpin untuk menunjukkan bagaimana good governance itu sendiri di terapkan pada suatu instansi. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan hasil observasi menjelaskan bahwa implementasi good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik kantor Desa Giriharjo secara keadilan belum sepenuhnya di jalankan dengan baik dimana terdapat masalah tentang keadilan petugas /perangkat desa dalam memberikan pelayanan yaitu petugas /perangkat desa menggunakan system orang dalam atau kekeluargaan atau dikatakan sistem nepotisme dimana pada saat itu peneliti juga mengamati petugas dalam memberikan pelayanan dan hal itu terjadi meskipun pada hasil wawancara dengan Kepala Desa yang mengatakan bahwa kami selalu bersikap adil namun pada nyatanya ada petugas yang belum menerapkan tentang sikap adil yang sesungguhnya.

## 4. Akuntabilitas

Penerapan prinsip akuntabilitas akan mendorong setiap pejabat pemerintah daerah untuk melaksanakan setiap tugasnya dengan cara yang terbaik bagi keberhasilan penyelenggara pemerintahan di daerahnya. Karena setiap tindakan dan keputusan yang di ambil harus dapat di pertanggungjawabkan dihadapan hukum maupun publik, karena akuntabilitas itu sendiri di jelaskan bahwa akuntabilitas merupakan memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak dan pertanggung jawaban. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan dan hasil observasi

peneliti di jelaskan bahwa implementasi good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada kantor Desa Giriharjo Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi secara tanggung jawab atau akuntabilitas sudah terapkan cukup baik dimana bapak Kepala Desa dan beberapa petugas /perangkat desa bertanggung jawab atas masalah yang di lakukan akibat kelalaian, dan dapat menjalankan mekanisme dan prosedur pelayanan yang dapat membuat masyarakat dalam pengurusannya tidak berbelit-belit, serta petugas/perangkat desa pemberi layanan mampu mendahulukan kepentingan masyarakat.

#### 5. Transparansi

Secara konseptual transparansi di bangun atas dasar arus informasi yang bebas, seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat di akses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus dapat memadai agar dapat di mengerti dan di pantau. Transparansi tersebut di jelaskan tentang bagaimana masyarakat dapat mengakses informasi seluas-luasnya. Dari hasil wawancara dengan informan dan obseravsi peneliti dapat di jelaskan bahwa implementasi good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Desa Giiriharjo Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi secara transparansi belum di terapkan dengan baik dimana terdapat masalah yang di jelaskan oleh beberapa informan mengenai kejelasan jangka waktu penyelesaian dokumen belum di terapkan dengan baik sehingga banyak masyarakat bolak-balik dengan menanyakan berkas yang di butuhkan sudah selesai apa belum, bukan cuman itu tapi keterbukaan mengenai akses informasi sangat di keluhkan oleh masyarakat tentang persyaratan-persyaratan

yang harus di lengkapi sebelum melakukan pengurusan dokumen di kantor Desa belum terlalu baik karena di kantor tersebut tidak ada papan informasi mengenai apa yang harus di lengkapi untuk pengurusan adminstrasi kependudukan atau sebagainya sesuai dengan kebutuhan masyarakat kantor Desa Giriharjo Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ntgawi, dan juga tidak ada kejelasan tentang biaya pelaksana yang di berikan kepada pemerintah sehingga kami tidak tahu berapa rincian yang harus dikelurakan pada saat melakukan pengurusan.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang implementasi good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik di kantor Desa Giriharjo Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi, maka dapat disimpulkan bahwa: 1. Responsivitas sudah di implementasikan dengan baik, dimana responsivitas ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari perangkat Desa Giriharjo kepada masyarakat. Sikap dan komunikasi tersebut yang meliputi instrumen keramahan, kesopanan, keadilan, dan kejelasan bicara kepada masyarakat berada pada kategori cukup baik 2. Efektivitas dan efisien belum di dilaksanakan dengan baik dimana sebagian perangkat desa belum disiplin dan tidak memberikan pelayanan dengan baik yaitu pegawai mempunyai kinerja yang buruk dengan datang terlambat dan pulang sebelum waktu yang di tentukan, dan memberikan pelayanan yang berbelit-belit di kalangan masyarakat 3. Keadilan dalam pelayanan publik di jelaskan bahwa prinsip keadilan dalam memberikan pelyanan di kantor Desa Giriharjo belum di katakan adil karena masih menggunakan sistem pelayanan nepotisme (sistem

kekeluargaan). 4. Akuntabilitas sudah di laksanakan dengan baik dimana Kepala Desa dan perangkat desa bertanggung jawab dan mampu menjalankan prosedur dan mekanisme pelayanan di kantor Desa Giriharjo. 5. Transparansi pada kantor Desa belum di terapkan dengan baik dimana perangkat desa tidak terbuka tentang biaya pelaksana yang di berikan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak tahu berapa rincian yang seharusnya dikelaurkan pada saat melakukan pengurusan tentang admnistrasi kependudukan dan juga tidak ada kejelasan tentang waktu penyelesaian administrasi dokumen sehingga masyarakat merasa kebingungan terkait biaya dan waktu admnstrasi di kantor tersebut.

#### B. Saran

1. Pemerintah Desa diharapkan memberikan perhatian yang lebih kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga pelaksanaan good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik dapat dilakukan dengan baik guna mencapai kesejahteraan masyarakat dan diharapkan tetap menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan pemerintahan Desa.
2. Diharapkan pihak pelaksana mampu memberikan pemahaman tentang pentingnya dalam mengurus dokumen kependudukan salah satunya akta kelahiran dan pengurusan akta jual beli tanah.
3. Pemerintah Desa diharapkan memberikan pelayanan intensif yang sesuai dan layak kepada masarakat Desa Giriharjo Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ntgawi.

#### DAFTAR PUSTAKA

Adisasmito. 2011. Manajemen Pemerintah Daerah. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Andrianto, N. 2007. Good e-Government : Transparansi dan Akuntabilitai

Publik Melalui e-Government. Bayumedia Publishing, Anggota IKAPI Jatim : Malang.

Arifin Tahir, 2014, Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Bandung : Alvabeta

Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan public, Yogyakarta : UGM Press.

Harbani, Pasolong.2013.Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : CV.Alfabeta.

Hasibuan, Malayu. 2008. Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Kaufman, D., Kraay, A. and Zoido-Lobaton, P., 2009, Agregating Governance Indicators, World Bank Report, Washington DC, USA .

Larry D.Stout dalam Hassel nogi, 200, Penilaian Kinerja Organisasi.

Mahmudi. 2007. Manajemen Sektor Publik. Yogyakarta:UPP STIM YKPN.

Mahsun, Mohamad.2009, pengukuran kinerja sektor publik. Yogyakarta :BPFE

Mardiasmo.2009. Akutansi sektor publik .yogyakarta: Andi.

Mukarom, Zaenal, Dr. M, Si, H & Mubihuddin Wijaya Laksana, S.Sos, M.Si. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Pengantar Pustaka Setia. Bandung

Mulyadi, Deddy, 2015, Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik, Bandung: Alfabeta

Sedarmayanti. 2012. Good Governance “kepemerintahan yang baik”.

- Bagian Kedua Edisi Revisi. CV  
Mandar Maju
- Sinambela, Litjann Poltak. 2011.  
Reformasi pelayanan publik teori,  
kebijakan implementasi .Jakarta :  
Bumi Aksara.
- Sugiono . 2009. Memahami Penelitian  
kualitatif. Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_ 2015. Metode Penelitian  
Kuantitatif dan R&D, Alfabeta,  
Bandung.
- Suhady. Idup dan Fernanda. Desi. 2005.  
Dasar-Dasar Good Governance.  
Jakarta. Lembaga Administrasi  
Negara.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2007,  
Manajemen Publik, Jakarta:  
Grasindo
- Taufik, Mhd. dan Isril. 2013. Implementasi  
Peraturan Daerah Badan  
Permusyawaratan Desa. Jurnal  
Kebijakan Publik, Volume 4,  
Nomor 2.
- Zulkarnain. 2002. Kendala Terwujudnya  
Good Governance. Bone: Artikel.
- Perundang-Undangan Undang-Undang  
Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa  
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004  
Tentang Pemerintahan Daerah