

## Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango

Atika Zakaria<sup>1</sup>, Sriyulianty Mozin<sup>2</sup>, Yacip Noho Nani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan S-1 Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received January 11, 2024

Revised January 20, 2024

Accepted January 30 2024

Available online February 02, 2024

#### Keywords:

Administrative Services, Good Governance.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.  
Copyright © 2024 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango. Metode penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan teknik dokumentasi. Teknik analisis data melalui reduksi data, *display* data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango sudah berjalan dengan baik namun belum optimal. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan administrasi sudah memenuhi prinsip-prinsip transparansi, responsivitas, partisipasi, keadilan, dan akuntabilitas. Namun, dalam prinsip-prinsip efisien dan efektivitas belum optimal, hal ini dilihat dari pencapaian kinerja belum sesuai dengan yang ditargetkan.

### ABSTRACT

*The aim of this research is to determine the application of Good Governance principles in administrative services at the North Toto Village Office, Bone Bolango Regency. This research method is qualitative. Data collection techniques are interviews, observation and documentation techniques. Data analysis techniques through data reduction, data display and drawing conclusions. The results of the research show that the application of Good Governance principles in administrative services at the North Toto Village Office, Bone Bolango Regency has gone well but is not yet optimal. This is proven by administrative services that fulfill the principles of transparency, responsiveness, participation, fairness and accountability. However, the principles of efficiency and effectiveness are not yet optimal, this can be seen from the achievement of performance which is not in accordance with the target.*

### PENDAHULUAN

Upaya dalam mencapai sebuah tujuan Bangsa dan Negara dimana perlu adanya persyaratan utama yang memang perlu diperhatikan yakni penerapan sistem pemerintahan yang baik atau dikenal dengan *Good Governance*. Dengan adanya pembangunan dan penerapan yang akan dipertanggungjawabkan oleh penyelenggara sebuah Negara dengan tepat dan jelas, maka dalam penerapan dapat menghasilkan sebuah konsep yang baik untuk kepentingan publik, dimana akan terhindar dari adanya kejahatan secara umum yang akan dialami oleh Negara itu sendiri dalam hal untuk menerapkan prinsip *Good Governance*

Pelayanan publik dianggap sebagai kebutuhan masyarakat pada setiap tingkat pemerintahan, baik di kota maupun kabupaten. Peningkatan kualitas pelayanan publik dianggap sebagai prioritas yang perlu diperjuangkan untuk memenuhi harapan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan saat ini, perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik dianggap sebagai keharusan. Upaya tersebut dianggap sebagai langkah krusial dalam membentuk administrasi pelayanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Riskha Chyntia Dewi 2022)(Yayat 2017)

Guna mencapai pelayanan publik yang efektif dan efektifitas, diperlukan implementasi dalam prinsip-prinsip *Good Governance* dalam administrasi. Penilaian kinerja pemerintah melalui birokrasi seringkali menggunakan administrasi sebagai tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas. Munculnya konsep *Good Governance* menjadi respons terhadap ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintahan sebagai pelaksana urusan pelayanan. Penerapan *Good Governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas aparatur. Salah satu strategi yang dianggap krusial dalam menerapkan *Good Governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik, yang dianggap sebagai konsep utama *Good Governance* oleh pegawai dan aparatur desa Dewi (2022:80).

\*Corresponding author

E-mail addresses: [atikazakaria09@gmail.com](mailto:atikazakaria09@gmail.com)

Undang-Undang Pelayanan Publik (UU No. 25 Tahun 2009) mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang berkualitas dalam menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan. Pelayanan publik yang efektif dari pemerintah atau korporasi memiliki potensi untuk memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kohesi sosial, mengurangi tingkat kemiskinan, memperkuat perlindungan lingkungan, serta bijaksana dalam pemanfaatan sumber daya alam. Penerapan *Good Governance* dalam suatu pelayanan yang dapat dipahami agar usaha meningkatkan kinerja aparatur pemerintah dalam merumuskan prinsip-prinsip *Good Governance*. Hal ini bertujuan untuk mengoptimalkan potensi perubahan dalam

pelayanan publik, dengan tujuan akhir mencapai tingkat pelayanan yang lebih baik. Langkah-langkah yang diambil dalam menerapkan *Good Governance* dianggap sebagai inisiatif pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang efektif bagi masyarakat Jus Samuel Sihotang (2023:192)

Dalam penerapan *Good Governance* dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Toto Utara sebagai upaya untuk melaksanakan pelayanan yang sesuai prosedur ataupun peraturan yang ada. Kantor Desa Toto Utara menerapkan sistem pemerintahan dengan tujuan meningkatkan pembangunan masyarakat melalui penyediaan pelayanan kepada warganya, sebagai implementasi dari konsep *good governance*.

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kantor Desa Toto Utara masih mengalami isu-isu terutama menyangkut penerapan *Good Governance* dalam pelayanan administrasi tersebut belum optimal. Untuk melihat berbagai permasalahan di Kantor Desa Toto Utara, maka peneliti akan melihat berdasarkan indikator prinsip *Good Governance* menurut *UNDP (United Nations Development Programm)* ada 9 tetapi saya mengambil tujuh prinsip yaitu prinsip transparansi, prinsip responsivitas, prinsip partisipasi, prinsip keadilan, prinsip efisien dan efektifitas, prinsip akuntabilitas.

Peneliti akan melihat permasalahan penerapan *Good Governance* di Kantor Desa Toto Utara berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh *UNDP*. Peneliti menggunakan indikator ini, karena permasalahan yang terjadi dalam penerapan *Good Governance* di Kantor Desa sesuai dengan indikator yang dikemukakan oleh *UNDP*. Dilihat dari persoalan transparansi maka harapannya pelayanan administrasi di Kantor Desa Toto Utara seharusnya dapat diakses oleh masyarakat Desa Toto Utara. Kenyataannya informasi mengenai prosedur pelayanan sulit untuk diakses oleh masyarakat. Berdasarkan observasi awal dapat dilihat bahwa Kantor Desa Toto Utara belum ada papan pengumuman ataupun banner yang mendisplay atau menyajikan informasi mengenai prosedur pelayanan

Dilihat dari prinsip responsivitas harapannya para masyarakat seharusnya lebih tanggap dalam mengikuti arahan aparatur. Kenyataannya masyarakat kurang memiliki daya tanggap yang optimal dalam mengikuti arahan aparatur tersebut. Hal ini dapat dilihat dari data data yang ada. Hal ini aparatur sudah memiliki daya tanggap yang optimal dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari standar operasional prosedur.

Permasalahan yang terkait dengan prinsip partisipasi dalam implementasi *Good Governance* dalam pelayanan di Desa Toto Utara terlihat dari kontribusi masyarakat dalam kegiatan administrasi. Idealnya, diharapkan masyarakat aktif dalam berbagai aktivitas pemerintahan desa, yang bersangkutan dengan hubungan antara pemerintah dan warganya. Namun, situasinya menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat di Desa Toto Utara sudah dijalankan secara efektif. Salah satu bukti keberhasilan partisipasi masyarakat adalah antusiasme yang tinggi dalam mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh staf desa.

Prinsip *Good Governance* yang terkait dengan keadilan diharapkan dapat memastikan bahwa pelayanan diberikan tanpa adanya diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, atau jenis kelamin. Staf desa diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku, sehingga setiap warga mendapatkan perlakuan yang adil. Dalam kenyataannya, prinsip keadilan di Kantor Desa tersebut diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku. Contohnya adalah kesadaran para petugas layanan, yang menghindari terjadinya kasus-kasus yang berkaitan dengan ketidakadilan dalam pelayanan.

Prinsip efisien dan efektifitas harapannya para aparatur desa harus menerapkan pelayanan yang baik. Dalam setiap kegiatan diarahkan maupun dilakukan dalam upaya untuk menghasilkan suatu yang benar-benar diharapkan. Secara faktual, prinsip ini telah berjalan cukup baik; bagaimanapun, masih terdapat kekurangan, seperti kehadiran petugas yang kurang konsisten sesuai dengan jam operasional di Kantor Desa Toto Utara, di mana pada pukul 07.30 masih ada petugas yang absen atau datang terlambat.

Prinsip akuntabilitas ini harus diintegrasikan dalam pengelolaan pemerintahan, termasuk di tingkat pemerintah Desa. Harapannya, diharapkan bahwa para pengambil keputusan dalam pemerintahan dapat memberikan pertanggungjawaban secara transparan kepada publik. Dalam kenyataannya, tingkat akuntabilitas telah terimplementasi dengan baik, yang dapat diuji melalui ketersediaan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat terkait pelaksanaan program bantuan dan pelaporan anggaran.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti merasa tertarik untuk menggali lebih dalam, menganalisis, dan memahami lebih detail tentang Penerapan Prinsip Good Governance dalam administrasi pemerintahan desa. Oleh karena itu, penulis memilih judul "Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Toto Utara, Kabupaten Bone Bolango." Banyak pendekatan yang telah dikembangkan untuk mengukur tingkat keberhasilan dan implementasi Good Governance.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Konsep Administrasi Publik**

Menurut Siagian, yang diuraikan Pasolong (2019), yang dapat diartikan administrasi sebagai suatu proses kerjasama yang melibatkan sebanyak dua orang bahkan lebih, yang didasarkan pada pertimbangan rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks yang sama, Gie, seperti yang dijelaskan oleh Pasolong (2019) menggambarkan administrasi sebagai serangkaian kegiatan terkait pekerjaan tersebut dilakukan oleh sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan utama dari administrasi adalah memenuhi kebutuhan manusia, terutama sebagai makhluk sosial yang hidup dalam masyarakat. Dengan kata lain, administrasi merupakan tindakan berencana dilaksanakan beberapa kelompok individu yang bekerja sama dalam mencapai tujuan dengan cara yang efektif, efisien, dan rasional, sesuai dengan konsep yang dinyatakan oleh Pasolong (2019:3).

Kata "publik" berasal dari bahasa Inggris "public," pada dasarnya merujuk kepada umum, orang banyak, dan masyarakat. Syafi'ie, seperti yang dijelaskan oleh Pasolong (2019:7), mengartikan publik sebagai sekelompok individu yang berbagi pemikiran, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik, berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Mukarom Mukarom (2018) menyatakan bahwa publik adalah kelompok orang dengan minat dan kepentingan yang serupa terhadap suatu isu atau masalah. Dalam KKBBI, publik diartikan sebagai orang banyak.

Chandler & Plano, sebagaimana diuraikan oleh Pasolong (2019:8), menyatakan bahwa administrasi publik mengacu pada suatu proses di mana sumber daya dan personel publik diatur dan diselenggarakan untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Menurut Chandler & Plano (Pasolong 2019:8), administrasi publik dianggap sebagai kombinasi seni dan ilmu yang bertujuan untuk mengatur urusan publik dan melaksanakan beberapa tugas yang telah ditetapkan. Dalam konteks disiplin ilmu, fokus administrasi adalah pada pemecahan masalah, terutama dalam aspek organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan. Rosenbloom, sebagaimana dijelaskan oleh Pasolong (2019:9), menjelaskan bahwa administrasi publik melibatkan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di sektor legislatif dan eksekutif, dengan tujuan melaksanakan fungsi pengaturan dan pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

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

Adapun indikator utama prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penelitian ini juga menggunakan teori *UNDP (United Nation Development Program)* dalam Abd. Rohman, Yayang Santrian Hanafi (2019:156) yaitu sebagai berikut:

#### 1. Transparansi

United Nations Development Programme (UNDP), sebagaimana diuraikan oleh Abd. Rohman (2019:156), mengartikan transparansi sebagai prinsip yang menuntut agar pemerintahan dibangun dengan memberikan kebebasan arus informasi yang diinginkan oleh mereka yang memerlukannya. Tingkat transparansi dapat diukur dari seberapa mudahnya masyarakat memperoleh informasi, seperti terkait kegiatan atau anggaran yang digunakan. Transparansi juga mencerminkan kondisi di mana seluruh aspek dari prosedur penyelenggaraan pelayanan dapat diketahui dan terbuka untuk semua masyarakat serta pihak yang membutuhkannya (Irawan, 2018:24). Masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan belum memahami prosedur pelayanan dapat bertanya kepada perangkat desa atau langsung kepada kepala desa mengenai dokumen atau persyaratan yang harus dibawa saat akan mengurus keperluan mereka.

Dalam jurnal yang diungkapkan oleh Tohopi (2020), transparansi yang dilakukan oleh pemerintah desa, khususnya kepala desa, masih terbatas pada penyampaian informasi dalam rapat desa atau melalui baliho yang menyangkut total anggaran. Pemerintah desa belum sepenuhnya memenuhi harapan undang-undang atau peraturan daerah terkait pengelolaan Dana Desa, di mana seharusnya proses penggunaan anggaran dilakukan secara transparan untuk memudahkan akses masyarakat terkait penggunaan anggaran tersebut.

#### 2. Daya tanggap Petugas Pemberi Layanan/Responsivitas

Salah satu aspek utama dari prinsip good governance adalah responsivitas dari petugas yang memberikan layanan. Dalam pengertian prinsip-prinsip good governance yang didefinisikan oleh United

Nations Development Programme, seperti yang diuraikan oleh Abd. Rohman (2019:157), responsivitas mengacu pada suatu konsep bahwa setiap institusi dalam prosesnya harus diorientasikan pada usaha untuk melayani berbagai pihak yang memiliki kepentingan, khususnya masyarakat.

### 3. Partisipasi Masyarakat

Menurut UNDP sebagaimana yang dijelaskan oleh Abd. Rohman (2019:156), partisipasi masyarakat dapat didefinisikan sebagai keterlibatan setiap anggota masyarakat, tanpa memandang jenis kelamin, untuk memiliki hak suara yang sama dalam proses pemilihan umum dan kebebasan untuk menyampaikan pendapat secara konstruktif. Ini juga dapat diartikan sebagai tingkat aktifitas masyarakat dalam kegiatan-kegiatan pemerintahan yang berkaitan dengan menjaga sinergi antara pemerintah dan masyarakat.

### 4. Keadilan

Dalam pengertian prinsip-prinsip Good Governance yang disusun oleh United Nations Development Programme, sebagaimana dijelaskan oleh Abd. Rohman (2019:156), penerapan hukum bermakna adanya kerangka kerja yang adil dan dihormati. Hal ini dapat diinterpretasikan sebagai perlunya setiap penyelenggara layanan publik mematuhi aturan-aturan yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 5. Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan

Efektivitas dan efisiensi adalah prinsip-prinsip yang harus diterapkan dalam praktik good governance agar pelayanan dapat ditingkatkan. Menurut United Nations Development Programme, sebagaimana dijelaskan oleh Abd. Rohman (2019:158), efektivitas dan efisiensi merujuk pada suatu usaha untuk mengarahkan setiap kegiatan dan lembaga dalam mencapai hasil yang sesuai dengan kebutuhan yang sebenarnya.

Risnawan (2018:21) menyatakan bahwa penilaian terhadap efektivitas dapat dilakukan berdasarkan produktivitas organisasi atau output, fleksibilitas organisasi, dan keberhasilannya dalam menyesuaikan diri dengan perubahan, baik yang terjadi di dalam maupun di luar organisasi. Selain itu, efektivitas juga dapat dinilai dari adanya ketegangan atau konflik di dalam organisasi.

### 6. Akuntabilitas

Akuntabilitas mengacu pada tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pertanggungjawaban kepada publik, dan prinsip ini merupakan elemen penting dalam good governance yang harus diimplementasikan dalam pemerintahan. United Nations Development Programme, sebagaimana dipaparkan oleh Abd. Rohman (2019:158), mendefinisikan akuntabilitas sebagai kewajiban para pembambil keputusan di pemerintah untuk memberikan pertanggungjawaban kepada publik.

## **Pelayanan Administrasi Desa**

Administrasi Pemerintahan Desa melibatkan seluruh serangkaian kegiatan dalam pencatatan data dan juga informasi terkait Pemerintahan Desa, dengan fokus pada proses untuk pencatatan data dan suatu informasi mengenai kegiatan Pemerintahan Desa yang terdokumentasikan dalam buku register. Meskipun Syafie (2015:28) menganggap definisi ini sebagai konsep administrasi yang sempit karena hanya memusatkan perhatian pada kegiatan mencatat data dan informasi di kantor desa.

Monir (2023:128) mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui keterlibatan orang lain secara langsung. Definisi ini sejalan dengan pandangan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, yang menjelaskan bahwa pelayanan mencakup segala bentuk kegiatan penyediaan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan diartikan sebagai rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata, terjadi melalui interaksi antara konsumen dan penyedia layanan, dengan tujuan memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, dalam pasal 1 ayat 1, mendefinisikan Desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan berwenang mengatur serta mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Kewenangan Desa didasarkan pada prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Maksudnya adalah di dalam suatu desa, terdapat suatu kelompok masyarakat yang secara hukum memiliki batasan wilayah dan memiliki kewenangan untuk mengatur kepentingan bersama, baik itu yang berkaitan dengan masyarakat maupun pemerintahan desa itu sendiri. Dalam konteks desa, terdapat penerapan sistem saling menghargai karena adanya perbedaan agama, suku, budaya, dan ras, yang pada akhirnya membentuk harmoni dalam kehidupan sosial. Selain itu, pemerintahan desa, sebagaimana dijelaskan dalam pasal 1 ayat 2, merupakan pelaksanaan urusan pemerintahan dalam kepentingan masyarakat setempat dan juga kerangka pemerintahan NKRI.

Pasal 18 mengenai Kewenangan Desa mencakup bidang penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat Desa. Artinya, desa memiliki otoritas

penuh untuk mengelola urusan pemerintahan, mengimplementasikan program pembangunan, membina kehidupan masyarakat desa, dan memberdayakan masyarakat berdasarkan inisiatif mereka sendiri, hak asal usul, dan tradisi Desa. Selanjutnya, perlu adanya pembinaan terhadap masyarakat, yang artinya perlu dilakukan pelatihan untuk mengembangkan potensi yang dimiliki oleh setiap individu serta potensi yang dimiliki oleh desa, dengan melibatkan masyarakat desa secara aktif.

Bentuk penyelenggaraan pemerintahan desa telah diatur dengan jelas dalam Pasal 24, berlandaskan asas-asas seperti kepastian hukum, tertib penyelenggaraan pemerintahan, tertib kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, kearifan lokal, keberagaman, serta partisipatif.

Sudah jelas bahwa asas daripada penyelenggaraan pemerintahan yakni perlu adanya kepastian hukum artinya setiap kegiatan yang dilakukan harus diperjelas dalam aturan sehingga bisa terarah dengan baik dan benar, begitu pelaksanaan pemerintahan harus dilakukan secara profesional tanpa adanya keberpihakan satu sama lainnya. Dengan melihat kearifan yang dimiliki oleh masing-masing wilayah juga menjadi salah satu factor penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih baik.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Gorontalo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perangkat Desa, terdapat definisi Desa pada Pasal 1 ayat 6 yang menyatakan bahwa Desa, atau dapat disebut dengan adat atau nama lainnya, merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan memiliki wewenang untuk mengatur serta mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Wewenang ini didasarkan pada prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Lebih lanjut, pada ayat 7 dijelaskan bahwa pemerintahan desa adalah pelaksanaan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

## **METODE**

Adapun yang menjadi pendekatan dalam penelitian ini yaitu peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang memiliki karakteristik alami (*natural setting*) sebagai sumber data langsung. Hal ini digunakan karena dengan pendekatan kualitatif bisa mengungkapkan berbagai macam fakta dan kondisi di lapangan, sehingga peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk mempelajari secara intensif tentang situasi dan keadaan dari suatu fenomena yang terjadi.

Sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2017: 38) metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), disebut juga sebagai metode *etnografi*, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

#### **a. Prinsip Transparansi**

Transparansi bentuk pelayanan memainkan sebuah peran sangat penting dalam implementasi *Good Governance*, karena banyak permasalahan yang timbul dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan berasal dari kurangnya transparansi yang mengakibatkan ketidakpastian dalam pelayanan. Menurut *United Nations Development Programme (UNDP)*, ciri khas dari transparansi melibatkan kebebasan aliran informasi dan proses informasi yang dapat diakses secara langsung oleh masyarakat yang membutuhkannya. Informasi tersebut harus mudah dipahami dan dapat diawasi oleh aparat desa.

#### **b. Prinsip Responsivitas**

Prinsip *Good Governance* yang sangat vital adalah responsivitas petugas pemberi layanan. Menurut *United Nations Development Programme*, sebagaimana diterangkan oleh Abd. Rohman (2019:157), responsivitas diartikan sebagai suatu kondisi di mana setiap lembaga secara aktif berupaya memberikan pelayanan kepada berbagai pihak yang memiliki kepentingan, terutama masyarakat, dalam seluruh prosesnya.

Responsivitas adalah sikap perusahaan dalam mengelola operasinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk meningkatkan kinerja, perusahaan perlu memahami dan mematuhi peraturan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap pemangku kepentingan, sehingga dapat memastikan kelangsungan usaha dalam jangka panjang (Sukardika, 2020:226).

Keterkaitan penelitian ini dengan penelitian Andi Ni'mah Sulfiani (2021) dalam prinsip responsivitas menunjukkan bahwa terdapat kurangnya tanggapan dari masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan. Kesamaan lainnya adalah bahwa aparaturnya menunjukkan respons positif terhadap masyarakat, hal ini disebabkan oleh penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif oleh aparaturnya.



Keterbukaan yang diperlukan dalam mengatur dan mengelola interaksi antara aparatur dan masyarakat menjadi suatu aspek penting.

### c. Prinsip Partisipasi

Partisipasi merupakan pilar utama dalam pengembangan birokrasi dan pengelolaan pemerintahan yang efektif, memajukan *Good Governance*, dan bisa meningkatkan pemberdayaan serta kapasitas masyarakat dengan orientasi pada kepentingan umum. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Menpan Nomor 13 Tahun 2009, salah satu strategi agar dapat meningkatkan kualitas layanan publik adalah melalui partisipasi, termasuk penerimaan pengaduan dan keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan administrasi, diharapkan aparat mampu mengelola pengaduan dan keluhan sebagai langkah nyata untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi.

Belum adanya upaya dari aparat desa untuk menampung keluhan masyarakat dapat diindikasikan dengan ketiadaan tempat atau sarana khusus untuk menyampaikan keluhan terkait proses layanan. Untuk mengimplementasikan prinsip partisipasi, penyedia layanan, termasuk aparat desa, perlu menyediakan berbagai media penyampaian keluhan, yang bisa bervariasi sesuai dengan kreativitas penyedia layanan. Sebagai contoh, ini bisa melibatkan pemanfaatan media sosial, penempatan kotak saran di berbagai sudut kantor, dan metode lainnya.

Maka dari itu partisipasi masyarakat dalam pelayanan yang diarahkan oleh aparatur desa tersebut. Peranan pelayanan administrasi kepada masyarakat dapat meningkatkan partisipasi masyarakat pada pembangunan desa. Partisipasi ini bertujuan untuk memotivasi masyarakat untuk menumbuhkan rasa tanggungjawab. Partisipasi masyarakat berbasis pada kesadaran individu untuk bertindak, partisipasi masyarakat tidak terlepas dari peran aparatur desa. Partisipasi masyarakat menjadi salah satu faktor keberhasilan yang mempengaruhi pelayanan yang ada

### d. Prinsip Keadilan

Penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan bisa terlihat dari konsistensi sikap dan metode pelayanan yang disajikan oleh Pemerintah Desa Tempursari kepada seluruh warganya. Prinsip keadilan menuntut agar pelayanan publik dilakukan tanpa melakukan diskriminasi berdasarkan suku, agama, jenis kelamin, atau kelas sosial.

Terkait hasil penelitian ini, aparatur memberikan pelayanan sesuai peraturan yang berlaku dan menerapkan HAM yang baik, dapat dilihat dari tanggapan masyarakat yang mengatakan bahwa aparatur memberikan pelayannya tanpa membedakan bedakan siapapun dia yang diberi pelayanan.

Berkaitan dengan penelitian ini, dapat dikaitkan dengan studi yang dilakukan oleh Andi Ni'mah Sulfiani (2021) mengenai prinsip keadilan. Prinsip ini menekankan bahwa kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus memiliki dimensi keadilan, dijalankan dengan sungguh-sungguh, dan dipatuhi sepenuhnya, terutama dalam hal peraturan hukum yang menyangkut hak-hak asasi manusia.

### e. Prinsip efisien dan efektivitas

Efektivitas dan efisiensi diidentifikasi sebagai prinsip utama *Good Governance* yang perlu diterapkan guna meningkatkan mutu layanan. Definisi dari United Nations Development Programme, sebagaimana dipaparkan oleh Abd. Rohman (2019:158), menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi mencerminkan bahwa setiap proses kegiatan dan struktur kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan hasil yang sesuai dengan kebutuhan dan benar-benar diperlukan.

Penerapan Kantor Pelayanan Umum di Pemerintah Desa Toto Utara telah meningkatkan dengan kualitas pelayanan yang menjadikannya lebih efektif dan efisien. Pemerintah Desa Toto Utara berhasil mengoptimalkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) untuk memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Proses pelayanan di Kantor Desa Toto Utara dijalankan dengan efektif dan efisien, yang sesuai dengan tahapan yang sudah ditetapkan. Namun, perlu diperhatikan bahwa konsistensi jam kerja aparatur belum sepenuhnya sesuai dengan jam operasional kantor, hal ini tercermin dari tanggapan masyarakat.

### f. Prinsip Akuntabilitas

Akuntabilitas kinerja menjadi alat pengukuran keberhasilan pemimpin dalam suatu jabatan tertentu, diawasi oleh jabatan atas, dewan pengawas, dan pihak berkepentingan. Evaluasi kinerja dilakukan untuk menilai hasil kerja yang telah dicapai dan menentukan langkah-langkah perbaikan yang perlu diimplementasikan pada masa mendatang.

Di Kantor Desa Toto Utara memiliki tanggung jawab terhadap publik, apataur melaporkan keuangan secara bertahap kepada bagian KPPN. Dan juga paratur Desa memberikan bantuan kepada masyarakat berupa beasiswa, UMKM dan juga bebrapa bantuan lain. Oleh karena itu, prinsip akuntabilitas di Kantor Desa sudah baik dan bertanggungjawab terhadap publik

## SIMPULAN

Melalui hasil penelitian yang sudah dilakukan di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango mengenai penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan administrasi, maka dapat disimpulkan bahwa sistem yang digunakan dalam pelayanan sudah mencapai pemerintahan yang baik dengan melalui penerapan prinsip transparansi, responsivitas, partisipasi, keadilan, efisien dan efektivitas dan prinsip akuntabilitas yang menjadi rujukan dalam penelitian.

## SARAN

Adapun yang menjadi saran berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Toto Utara bahwasanya perlunya tindakan pemerintah desa dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance* salah satunya merepakkan prinsip efisien dan efektivitas dalam pelayanan. Seperti halnya pada pencapaian kinerja yang baik.

## REFERENSI

- Abd. Rohman (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Reformasi*. 9: 153–60.
- Abdussamad, Zuchri. (2017). *Pelayanan Publik Di KPPT Kota Gorontalo*.
- Adi Sasmita (2011). *Governance Memiliki Tiga Penyangga Economic, Sosial Administrative*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Darmanerus Duarmas, Patar Rumapea, Welson Yappi Rompas. (2016). Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat. *Jurnal Administrasi Publik* 1(37): 1–9.
- 67.
- Hulinggi, Pebriyanto Azis, Ismet Sulila, and Rustam Tohopi. (2020). Transparansi Pengelolaan Dana Desa Di Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. *Jambura Journal of Administration and Public Service* 1(1): 11–21.
- Irawan. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu. *Politik Dan Sosial Masyarakat* 3: 86–101.
- Isa, Rusli. (2009). Efektivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Setelah Menjadi Perangkat Daerah. *Inovasi* 6(4): 70–86.
- Jus Samuel Sihotang. 2023. "Good Governance Dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen* 1(2): 188–201.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Good\\_Governance\\_dalam\\_Pelayanan\\_Publik/z-J3EAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=kemampuan+menurut+ahli&pg=PA79&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Good_Governance_dalam_Pelayanan_Publik/z-J3EAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=kemampuan+menurut+ahli&pg=PA79&printsec=frontcover).
- Mukarom, Z dan Laksana, MW. 2018. "Manajemen Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmiah M-Progress*.
- Monir. (2023). Pelayanan Administrasi Desa Dalam Suatu Kebijakan. V4: 128.
- Mukarom, Z dan Laksana, MW. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Mukarom, Zaenal & MW Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan PUBLIK*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Nubatonis. (2014). "Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 3(1): 16–20.
- Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Riska Chyntia Dewi, Suparno. 2022. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Dialektika: Jurnal Media Administrasi* 7(1): 78–90. good governance, pelayanan publik, kebutuhan dasar,
- Siti Fatimah<sup>1</sup>, Yakob Noho Nani<sup>2</sup>, Rustam Tohopi. (2017). "Volume 4 ." *Jurnal Ekologi Ilmu* 1 Nomor 1 1 *Manajemen* 4(1): 195–202.
- Sukardika, I Wayan, I Wayan Gde Wahyu Purna Anggara. (2020). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Pada Kinerja Bank Perkreditan Rakyat Di Kabupaten Badung. *Akuntansi Universitas Udayana* 3(18): 225–39.
- efektif, birokrasi.
- Yayat, Rukayat. 2017. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping." *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* (2): 56–65.  
[http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI\\_FULL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf).