

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR DESA MODAYAG KECAMATAN MODAYAG KABUPATEN BOLAANG
MONGONDOW TIMUR**

MEISY MISYELLA SANGARI

FEMMY TULUSAN

RULLY MAMBO

meisysngri19@gmail.com

Abstract

This research is to find out how the principles of good governance are implemented in public services at the Modayag Village Office, Modayag District, East Bolaang Mongondow Regency? This research aims to determine the application of good governance principles in public services at the Modayag Village Office, Modayag District, East Bolaang Mongondow Regency. This research is qualitative research with a descriptive approach. The informants in this research were the Modayag Village Secretary, the Head of Modayag Village Planning Affairs, Modayag Village Office Employees, Modayag Village Community. Data analysis in this research uses data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research show the implementation of good governance in public services at the Modayag Village Office, namely: (1) Transparency, the Modayag Village Government has not been optimal in conveying information related to the services provided, as evidenced by the absence of service information as well as procedures and conditions for obtaining services on information boards, (2) Accountability, the Modayag Village Government has not implemented well the presentation of information on the implementation of activities and there is no physical evidence regarding accountability reports, (3) Responsiveness, the Modayag Village Government has been very good at welcoming the community, but still lack of speed and punctuality in service, this is proven by employees who lack discipline when carrying out their duties, are not in the office during working hours and lack of understanding of the types of services available which hinders serving community needs, (4) Effectifitas and Efficiency, the Modayag Village Government has not implemented it properly, this is proven by employees who are unable to use existing facilities and infrastructure such as computers, so that administrative services such as correspondence have to wait for those who can use computers before they can be handled, what is more fatal is that service users are directed to the photo/copy place to ask for a letter to be made. required then return to the village office to ask for the number and signature.

Keywords: *Implemented Of Good Governance, Public Service.*

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Modayag Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur?. Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Modayag Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah Sekretaris Desa Modayag, Kepala Urusan Perencanaan Desa Modayag, Pegawai Kantor Desa Modayag, Masyarakat Desa Modayag. Analisis data pada penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian menunjukkan penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Modayag yaitu : (1) Transparansi, Pemerintah Desa Modayag belum maksimal dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, dibuktikan dengan tidak adanya informasi pelayanan serta prosedur dan syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan di papan informasi, (2) Akuntabilitas, Pemerintah Desa Modayag belum menerapkan dengan baik mengenai penyajian informasi penyelenggaraan kegiatan serta tidak adanya bukti fisik mengenai laporan pertanggungjawaban, (3) Daya Tangkap, Pemerintah Desa Modayag sudah sangat baik dalam menyambut masyarakat, akan tetapi masih kurang cepat dan tepat waktu dalam pelayanan, ini dibuktikan oleh pegawai yang kurang disiplin saat menjalankan tugas, saat jam kerja tidak berada di kantor dan kurang memahami tentang jenis pelayanan yang ada membuat pelayanan kebutuhan masyarakat terhambat, (4) Efektifitas dan Efisien, Pemerintah Desa Modayag belum menerapkan dengan baik, ini dibuktikan dengan pegawai yang kurang bisa menggunakan sarana dan prasarana yang ada seperti komputer, sehingga untuk pelayanan administrasi seperti surat-menyerat harus menunggu yang bisa menggunakan komputer baru bisa ditangani, yang lebih fatalnya pengguna layanan diarahkan ke tempat foto/copy untuk minta dibuatkan surat yang diperlukan lalu balik ke kantor desa untuk meminta nomor dan tanda tangan.

Kata Kunci: *Penerapan Good Governance, Pelayanan Publik.*

PENDAHULUAN

Dalam penerapan tata kelola pemerintahan, Indonesia menerapkan konsep tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam rangka untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Indonesia. Tujuan pokok *good governance* adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua pihak (negara, masyarakat madani dan sektor swasta) (Hardiyansyah, 2011: 105).

Good Governance adalah suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang pola sikap dan pola tindak pelakunya dilandasi prinsip-prinsip dan karakteristik tertentu. Tatalaksana pemerintahan yang baik (*good governance*), walaupun tidak dapat menjamin sepenuhnya segala sesuatu akan menjadi sempurna namun, apabila dipatuhi jelas dapat mengurangi penyalahgunaan kekuasaan dan korupsi.

Pelayanan Publik merupakan suatu kewajiban yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah sebagai sarana dalam proses administrasi yang dibutuhkan masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

”Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Di Indonesia sendiri masih belum termasuk baik pelayanannya karena banyak keluhan yang ditemui misalnya diskriminasi dalam melayani, ketidakpastian waktu serta biaya, kurangnya keterbukaan informasi mengenai pelayanan yang disediakan, dan yang terpenting tingkat kepuasan masyarakat masih kurang terhadap pelayanan publik, yang artinya penyelenggaraan *good governance* belum berjalan dengan baik.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan indikator-indikator sekecil apapun agar tugas pemerintah dalam melayani publik bisa terselesaikan dan memenuhi kriteria, keinginan serta kepuasan publik itu sendiri. Agar pelayanan publik bisa maksimal dibutuhkan aparat pemerintah yang siap untuk dituntut waktu serta konsentrasi penuh terhadap masyarakat sebagai jasa pengguna pelayanan itu sendiri. Karena kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan merupakan tolak ukur untuk menentukan terwujudnya *good governance* itu sendiri.

Berdasarkan yang telah diuraikan diatas, kegiatan pelayanan publik sudah di atur sebagai pemenuhan berdasarkan regulasi yang dibuat pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta kesejahteraan rakyat baik yang bersifat administratif ataupun yang lainnya.

Salah satu usaha dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan agar dapat tercipta pelayanan publik yang baik dan sesuai kebutuhan masyarakat. Karena setiap pelayanan yang dilandaskan dengan prinsip-prinsip serta kebenaran dan kebaikan dapat berdampak baik juga terhadap organisasi atau instansi pemerintahan, dan begitu pun sebaliknya jika pelayanan dilandaskan keserakahan kekuasaan dan pelayanan yang buruk akan berdampak tidak baik juga

terhadap suatu organisasi atau instansi pemerintahan. Dalam hal ini mulai dari pemerintah pusat, provinsi, kabupaten, kecamatan, kelurahan, sampai desa sebagai lembaga penyelenggara pelayanan publik diharapkan haruslah didasarkan pada pemahaman prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pemerintah Desa Modayag juga tak luput dari asumsi yang diberikan oleh masyarakat setempat yang menjadi kendala pelayanan publik dalam upaya mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*), terutama pemerintah yang bertugas di Kantor Desa Modayag yang merupakan tempat penyelenggaraan pusat pelayanan pemerintahan desa untuk kepentingan masyarakat. Kurangnya informasi-informasi mengenai jenis pelayanan yang disediakan, sarana dan prasarana yang tidak memadai serta kinerja yang lambat dikarenakan pegawai kurang memahami pelayanan yang diberikan, menjadikan ini sebagai kendala dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) di pemerintahan Desa Modayag. Melalui masalah-masalah tersebut dapat dikatakan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Modayag belum berjalan dengan baik, dari pernyataan tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti tentang.

"Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Modayag Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur."

Berdasarkan Pernyataan Rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Modayag Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Reinaldi Gisberd Sasundame, Femmy Tulusan, Jhonny Kalangi (2016), berjudul "Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara".

Hasil dari penelitian ini adalah penerapan prinsip – prinsip *Good Governance* Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara khususnya dalam pelayanan pembuatan E-KTP belum berjalan dengan baik hal ini terbukti dari hampir semua indikator *Good Governance* belum mampu diterapkan dengan baik di Dinas ini.

Darmaerus Duarmas, Patar Rumapea, Welson Yappi Rompas (2016), berjudul "Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat".

Hasil dari penelitian ini adalah *good governance* yang diamati dari aspek transparansi dan akuntabilitas secara umum telah diterapkan dalam penyelenggaraan organisasi Kantor Camat Kormomolin namun belum sepenuhnya diterapkan dengan baik. Rata-rata pelayanan publik yang diamati dari aspek efisiensi dan efektivitas masih berada pada kategori sedang. Artinya, pelaksanaan pelayanan belum berlangsung dengan baik karena belum sepenuhnya efisien dan efektif. *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kormomolin walaupun pengaruhnya masih berada pada kategori sedang. Hal itu disebabkan penerapan *good governance* belum mengikuti makna yang terkandung dalam prinsip-prinsip yang dianut.

Yunita Ruata, Johnny Hanny Posumah, Rully Mambo (2016), berjudul

“Penyelenggaraan *Good Governance* Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa”.

Hasil dari penelitian adalah penyelenggaraan *Good Governance* di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa secara keseluruhan masih banyak yang perlu diperhatikan. Partisipasi masyarakat masih kurang dalam proses administratif seperti pembuatan KK dan KTP, kerja bakti serta masih kurang masyarakat yang ikut dalam Musyawarah bersama pemerintah. Responsiveness pemerintah dalam hal pelayanan beras raskin untuk masyarakat kurang mampu, perlu adanya pembaharuan data karena data untuk beras raskin sudah bersifat lama, sudah ada sebelum pemerintahan sekarang menjabat. Efektif dan efisien belum dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat dengan baik karena Pelayanan, pengelolaan dana, kelengkapan administrasi belum maksimal, sarana informasi yang belum lengkap serta perdes yang belum ada di Desa Sea.

Ranny Junita Suoth, Femmy Tulusan, Very Londa (2021), yang berjudul “Pelayanan Publik Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado.”

Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan administrasi kepada masyarakat masih bersifat manual melalui penggunaan tenaga pegawai yang diperhadapkan pada keterbatasan fasilitas dan kekurangan pegawai. Akan tetapi kemampuan pimpinan (lurah) dalam mengatur dan menggerakkan pegawai dan memanfaatkan kepala lingkungan untuk menunjang kelancaran pelayanan administrasi sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan. Pelayanan jasa kepada masyarakat yang terwujud dalam pelayanan kebersihan serta keamanan dan ketertiban berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Akan tetapi pelayanan jasa kebersihan

(pengangkutan sampah), keamanan dan ketertiban masih diperhadapkan dengan keterbatasan fasilitas dan anggaran untuk operasional dan perbaikan fasilitas kerja.

Muhammad Aldino, Florence Daicy J. Lengkong, Joice J. Rares (2015), yang berjudul “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado.”

Hasil dari penelitian adalah transparansi penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado belum sepenuhnya sesuai harapan dan keinginan masyarakat. Masalah yang ada hanya praktek pembayaran lebih dari tarif pelayanan publik yang sudah ditentukan. Selain itu akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya terwujud dengan baik dikarenakan belum dilakukan dengan baik pertanggung jawaban aparat pelayan dari setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat dan penerapan sanksi atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik belum efektif dilaksanakan.

Konsep Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan. Sedangkan menurut beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Usman (2002) mengemukakan, penerapan adalah mengacu pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Penerapan adalah perluasan aktivitas yang saling

menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif (Setiawan 2004).

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kata penerapan mengacu pada aktifitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu system. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa penerapan bukan sekedar aktifitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Konsep Good Governance

Good governance dipandang sebagai paradigma baru dan menjadi ciri yang perlu ada dalam sistem administrasi publik. Secara umum *good governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya. Ari Dwipayana (2003:47) menjelaskan bahwa istilah *governance* sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan publik good and service.

Achmadi (2002) mengemukakan, *good governance* merupakan suatu kesepakatan yang menyangkut pengaturan Negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta dimana kesepakatan tersebut mencakup pembentukan seluruh mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan di antara mereka.

Mardiasmo (2002) mengemukakan, *good governance* diartikan sebagai pemerintahan yang baik. Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara (Supriyadi 2006) menyimpulkan bahwa

wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain nefra, sektor swasta dan masyarakat.

Dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 101 Tahun 2000 dirumuskan pengertian *good governance* yaitu pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisien, efektifitas, supermasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Tujuan pokok *good governance* adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerja sama antara semua pihak atau stakeholder (negara, masyarakat, madani, dan sektor swasta) (Hardiyansyah 2011:105).

Konsep Prinsip Good Governance

Prinsip *good governance* dalam proses penyelenggaraan pemerintahan daerah merupakan sebuah tuntutan bagi pemerintah daerah dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang demokratis, bersih, transparan, dapat di pertanggungjawabkan efektif dan efisien. Tekad untuk mewujudkan prinsip *good governance* juga didasari oleh fakta peran birokrasi pemerintah daerah yang belum optimal memberikan pelayanan publik secara prima kepada masyarakat (Duadji 2012).

Adapun prinsip-prinsip yang harus diwujudkan dalam praktek penyelenggaraan *good governance* menurut UNDP (*United Nation Development Program*) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah sebagai berikut (Mulyawan, 2009: 20-23) :

1. Partisipasi (*Participation*): Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

2. Akuntabilitas (*Accountability*): Para pengambil keputusan dalam sektor publik, swasta dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik, sebagaimana halnya kepada *stakeholders*.

3. Aturan hukum (*Rule of law*): Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak azasi manusia.

4. Transparansi (*Transparency*): Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.

5. Daya tangkap (*Responsiveness*): Setiap intuisi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

6. Berorientasi konsensus (*consensus Orientation*): Pemerintah yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

7. Berkeadilan (*Equity*): Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas hidupnya.

8. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectifitas and Efficiency*): Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan

sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dengan berbagai sumber yang tersedia.

9. Visi Strategis (*Strategic Vision*): Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintah yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

Konsep Pelayanan Publik

Secara etimologis, pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sedangkan publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat.

Sinambela (2006) mengemukakan, pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

”Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Jadi, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, mengurus serta menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat berdasarkan kebutuhan dan peraturan yang terdapat pada undang-undang yang berlaku.

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari pengguna layanan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan pengguna layanan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan.

Dari penjelasan diatas dimana masyarakat menjadi penentu tentang baik buruknya suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, maka dalam pelaksanaan penyelenggara pelayanan pemerintah harus memberikan pelayanan yang optimal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta dapat mencapai tujuan dari yang memberi layanan yakni pemerintah itu sendiri.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode

deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini dipilih untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan.

Lexy J. Moleong (2015) mendefinisikan metode penelitian ini sebagai penelitian yang tujuannya adalah untuk dapat memahami secara komprehensif, melalui kata-kata dan deskripsi, fenomena yang berkaitan dengan pengalaman penulis, seperti perilaku, pengamatan, motivasi, tindakan dan lain-lain.

Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian ini, maka diperlukan informan. Pemilihan informan dalam penelitian ini disesuaikan dengan tujuan dan permasalahan penelitian tentang penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Modayag Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Informan yang akan diambil peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Sekretaris Desa Modayag
2. Kaur Perencanaan
3. Pegawai Kantor Desa Modayag (2 orang)
4. Masyarakat Desa Modayag (4 orang)

Adapun fokus dalam penelitian ini pada beberapa prinsip *good governance* disesuaikan dengan permasalahan yang ada dilapangan yaitu:

1. **Transparansi** (*Transparency*):
Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.
2. **Akuntabilitas** (*Accountability*): Para pengambil keputusan dalam sektor publik, swasta dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik, sebagaimana halnya kepada stakeholders.

3. Daya tangkap (*Responsiveness*): Setiap intuisi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholders).
4. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectifitas and Efficiency*): Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dengan berbagai sumber yang tersedia.

Hasil Dan Pembahasan

Transparansi (*Transparency*)

Transparansi menjadi salah satu prinsip penting dari proses pelaksanaan pelayanan publik, dimana pemerintah dapat dinilai baik dan buruknya, salah satunya dengan tingkat transparansi dalam pemerintahannya. Dalam penyelenggaraan transparansi terdapat indikator-indikator yang harus diberlakukan yaitu keterbukaan dalam proses pelayanan, mudah memperoleh informasi pelayanan, prosedur dan persyaratan dipahami oleh masyarakat.

Beberapa indikator sudah bisa dikatakan baik, tetapi masih ada juga keluhan dari masyarakat mengenai pemberian informasi menurut mereka lebih baik untuk informasi-informasi mengenai jenis dan persyaratan yang diberlakukan di kantor Desa Modayag bisa di pajang di papan informasi yang ada didepan kantor agar masyarakat lebih leluasa untuk mengetahui informasi apa yang ada.

Pada indikator prosedur dan persyaratan ada beberapa pegawai yang tidak tau akan pelayanan apa saja yang ada sehingga mereka tidak mengerti dengan prosedur-prosedur dan syarat untuk pelayanan yang ada, sehingga harus menunggu pegawai yang mengerti atau atasan seperti sekdes yang paham akan hal seperti itu sehingga menghambat proses

pelayanan publik dan penyelenggaraan *good governance*.

Akuntabilitas (*Accountability*)

Selain dari transparansi, akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan publik juga sangat penting. Dimana itu merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban yang wajib dalam keberhasilan ataupun kegagalan dari pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam penyelenggaraan akuntabilitas ada beberapa indikator yang harus diberlakukan yaitu menyajikan informasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah secara terbuka, cepat, dan tepat kepada masyarakat dan adanya laporan pertanggungjawaban dan kinerja. Dalam menyajikan informasi penyelenggaraan kegiatan Pemerintah Desa Modayag sudah cukup baik dalam keterbukaan informasi tetapi hanya saat ada musyawarah, jadi masyarakat yang tidak mengikuti musyawarah tidak mengetahui sehingga masyarakat mengusulkan untuk memberitahukan agenda-agenda pemerintah lewat baliho yang di pajang didepan kantor desa atau sekitarnya.

Indikator lainnya yaitu adanya laporan pertanggungjawaban dan kinerja, dengan adanya laporan pertanggungjawaban kinerja, masyarakat dapat menilai derajat pencapaian pelaksanaan program dan kegiatan pemerintah akan tetapi laporan pertanggungjawaban dan laporan kinerja pemerintah Desa Modayag belum cukup baik dikarenakan tidak bukti fisik berupa catatan atau laporan yang menunjukkan adanya laporan pertanggungjawaban dari Pemerintah Desa Modayag, dengan alasan komputer sedang bermasalah menandakan sarana dan prasarana juga tidak memadai.

Daya tangkap (*Responsiveness*)

Ketanggapan ini juga berkaitan dengan bagaimana pegawai, sebagai

pengguna layanan, memandang masyarakat. Dalam mengukur daya tangkap dari Pemerintah Desa Modayag terdapat beberapa indikator yaitu merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan baik itu kebutuhan, masalah atau keluhan dan petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

Dalam indikator merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan baik itu kebutuhan, masalah atau keluhan, respon dari aparat sudah sangat baik dengan menyambut ramah dan tidak pandang bulu bagi setiap masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi di Kantor Desa Modayag. Akan tetapi dalam indikator petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat belum sepenuhnya dikatakan baik, karena pegawai kurang disiplin saat menjalankan tugasnya, saat jam kerja tidak berada di kantor dan kurang memahami tentang jenis pelayanan yang ada membuat pelayanan kebutuhan masyarakat terhambat.

Efektifitas dan Efisiensi (*Effectifitas and Effeciency*)

Efektivitas dan efisiensi yaitu bahwa setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan dalam upaya menghasilkan suatu yang benar-benar dibutuhkan.

Terselenggaranya kegiatan *good governance* dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab. Dalam mengukur efektifitas dan efisiensi pada penyelenggaraan *good governance* di Kantor Desa Modayag, diukur menggunakan indikator pelayanan mudah, cepat, dan murah, dalam hal ini dilihat dari penggunaan sarana dan prasarana misalnya penggunaan teknologi.

Efektif dan efisien pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa modayag bisa dikatakan belum baik, dikarenakan pegawai kurang bisa menggunakan sarana

dan prasarana yang ada seperti komputer, sehingga untuk pelayanan administrasi seperti surat-menyurat harus menunggu yang bisa menggunakan komputer baru bisa ditangani, yang lebih fatalnya kita dirujuk ke tempat foto/copy untuk minta dibuatkan surat yang diperlukan lalu balik ke kantor desa untuk meminta nomor dan tanda tangan. Hal ini juga dirasakan penulis dikarenakan saat penulis ingin membuat surat persetujuan penelitian, mereka kesusahan untuk melakukan dan meminta bantuan penulis untuk membuat surat persetujuan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei dan diskusi di atas mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Modayag Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur dengan menggunakan analisa beberapa prinsip-prinsip *good governance* yang terdiri dari Transparansi (*Transparency*), Akuntabilitas (*Accountability*), Daya tangkap (*Responsiveness*), Efektifitas dan Efisiensi (*Effectifitas and Effeciency*), maka dari itu dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Transparansi (*Transparency*)

Pemerintah Desa Modayag belum maksimal dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, dibuktikan dengan tidak adanya informasi pelayanan serta prosedur dan syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan di papan informasi.

2. Akuntabilitas (*Accountability*)

Pemerintah Desa Modayag belum menerapkan dengan baik mengenai penyajian informasi penyelenggaraan kegiatan serta tidak adanya bukti fisik mengenai laporan pertanggungjawaban.

3. Daya tangkap (*Responsiveness*)

Pemerintah Desa Modayag sudah sangat baik dalam menyambut masyarakat, akan tetapi masih kurang cepat dan tepat waktu dalam pelayanan, ini dibuktikan oleh pegawai yang kurang disiplin saat menjalankan tugas, saat jam kerja tidak berada di kantor dan kurang memahami tentang jenis pelayanan yang ada membuat pelayanan kebutuhan masyarakat terhambat.

4. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectifitas and Effeciency*)

Pemerintah Desa Modayag belum menerapkan dengan baik, ini dibuktikan dengan pegawai yang kurang bisa menggunakan sarana dan prasarana yang ada seperti komputer, sehingga untuk pelayanan administrasi seperti surat-menyurat harus menunggu yang bisa menggunakan komputer baru bisa ditangani, yang lebih fatalnya pengguna layanan diarahkan ke tempat foto/copy untuk minta dibuatkan surat yang diperlukan lalu balik ke kantor desa untuk meminta nomor dan tanda tangan.

Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah penulis laksanakan, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlu ditingkatkan lagi transparansi dalam pelayanan publik oleh Pemerintah di Kantor Desa Modayag dengan memasang informasi-informasi mengenai pelayanan di papan informasi sehingga memudahkan masyarakat untuk mengetahui pelayanan apa saja dan prosedur serta persyaratan yang diperlukan.
2. Pimpinan lebih memperhatikan bawahan yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas sehingga proses pelayanan tidak terhambat serta meningkatkan kemampuan pegawai dalam penggunaan teknologi agar pelayanan lebih efektif dan efisien.
3. Memperbaharui sarana dan prasarana sehingga tidak ada lagi alasan untuk tidak adanya akuntabilitas dan tidak menimbulkan

asumsi negatif dari masyarakat Desa Modayag.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, A., Muslim, M. dkk. (2002). Good Governance dan Penguatan Institusi Daerah. Jakarta: Masyarakat Transparansi Indonesia.
- Duarmas, D., Rumapea, P., & Rompas, W. Y. (2016). Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(37).
- Duadji, Noverman. (2012). Good Governance dalam pemerintahan Daerah. *Mimbar*, Volume 28 (2).
- Dwipayana, Ari. (2003). Membangun Good Governance di Desa. Yogyakarta: IRE Press.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media.
- Moleong, Lexy. J. (2015). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung :PT. Remaja Rosdakarya.
- Mokoginta, M. A., & Rares, J. J. (2015). Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(031).
- Mulyawan, Rahman. (2009). Birokrasi dan Pelayanan Publik. Sumedang: Unpad Press.
- Nurdin Usman, (2002). Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 101 Tahun 2000.
- Ruata, Y., Posumah, J. H., & Mambo, R. (2016). Penyelenggaraan Good Governance di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(37).
- Sasundame, R. G., Tulus, F., & Kalangi, J. (2016). Penerapan Prinsi-Prinsip

Good Governance Dalam Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(043).

Setiawan, G. (2004). *Impelemntasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.

Sinambela, L.P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suoth, R. J., Tulusan, F., & Londa, V. (2021). *Pelayanan Publik Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado*. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(107).

Supriyadi, Gering, Drs., MM, dan Tri Guno,Drs., LLM, (2006). *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. Jakarta : Lembaga Administrasi negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.