

SKRIPSI

PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SEMITAU HULU KECAMATAN SEMITAU KABUPATEN KAPUAS HULU



Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

DIMAS DESRITANTO
NIM.E1031201055

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

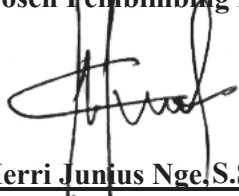
**PELAKSANAAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SEMITAU HULU
KECAMATAN SEMITAU KABUPATEN KAPUAS HULU**

Oleh:

DIMAS DESRITANTO
NIM.E1031201055

Disetujui Oleh:

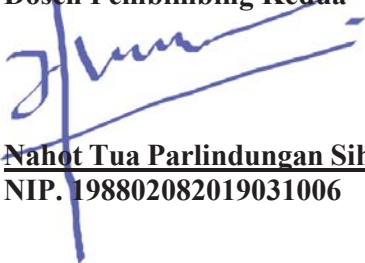
Dosen Pembimbing Pertama



Herri Junius Nge, S.Sos M.Si
NIP. 198506092015041002

:.....

Dosen Pembimbing Kedua



Nahot Tua Parlindungan Sihalohe, S.Pd., M.IP
NIP. 198802082019031006

:.....

HALAMAN PENGESAHAN

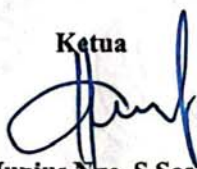
**PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR DESA SEMITAU HULU KECAMATAN SEMITAU
KABUPATEN KAPUAS HULU**

Oleh:

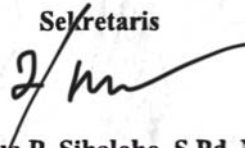
DIMAS DESRITANTO
NIM.E1031201055

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : 13 Januari 2025
Waktu : 09.00 WIB s.d selesai
Tempat : Ruang Sidang FISIP Untan

Ketua


Herri Junius Nge, S.Sos., M.Si
NIP. 198506092015041002

Sekretaris


Nahot Tua P. Sihaloho, S.Pd, M.IP
NIP. 198802082019031006

Penguji Pertama


Bima Sulendra, S.I.P., M.Si
NIP. 198805072014041002

Penguji Kedua


Haunan Fachry Rohilie, S.I.P., M.A
NIP. 199003182019031010

Disahkan Oleh

Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
NIP.197205212006041001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di Kantor Desa Semitau Hulu, Kecamatan Semitau, Kabupaten Kapuas Hulu. Dengan fokus pada prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan penegakan hukum, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan prinsip Good Governance belum sepenuhnya optimal. Partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi masih terbatas, meski telah dilibatkan pada tahap pelaksanaan program. Transparansi informasi mengenai kebijakan dan anggaran belum sepenuhnya terakses oleh masyarakat. Akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan publik juga menghadapi kendala, terutama pada mekanisme pengawasan yang kurang efektif. Selain itu, penerapan hukum adat sering kali menjadi preferensi dibandingkan hukum formal dalam menyelesaikan konflik. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan pada aspek sosialisasi, transparansi informasi, dan penguatan mekanisme pengawasan untuk mendukung penerapan prinsip Good Governance yang lebih baik.

Kata Kunci: Good Governance, pelayanan publik, transparansi, akuntabilitas, partisipasi

ABSTRACT

This study aims to analyse the application of the principles of Good Governance principles in public services at the Semitau Hulu Village Office, Semitau District, Kapuas Hulu Regency. With a focus on the principles of participation, transparency, accountability, and law enforcement, this research uses descriptive qualitative methods through interviews, observation, and document analysis. qualitative method through interviews, observation, and document analysis. The results of the research showed that the implementation of the principles of good governance has not been fully optimal. Community participation in the planning and evaluation process is still limited, although they have been involved in the programme implementation stage. Transparency information on policies and budgets has not been fully accessed by the community. the public. Accountability in the implementation of public services also faces implementation of public services also faces obstacles, especially in the lack of effective monitoring mechanisms. In addition, the application of customary law is often preferred over formal law in resolving conflicts. in resolving conflicts. This research recommends improvements in aspects of socialisation, transparency of information, and strengthening of monitoring mechanisms to support better implementation of good governance principles. to support better implementation of good governance principles.

Keyword : Good Governance, Public Service, Tranparency, Participation



RINGKASAN SKRIPSI

Penelitian ini berjudul Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Semitau Hulu Kecamatan Semitau Kabupaten Kapuas Hulu. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis sejauh mana prinsip Good Governance, yang meliputi partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan penegakan hukum, diterapkan dalam pelayanan publik di Desa Semitau Hulu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Responden penelitian meliputi aparat desa, Badan Permusyawaratan Desa (BPD), dan masyarakat setempat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip Good Governance di Desa Semitau Hulu masih menghadapi berbagai kendala. Dalam hal partisipasi, keterlibatan masyarakat lebih sering terbatas pada pelaksanaan program, sementara peran aktif dalam perencanaan dan evaluasi kebijakan masih minim. Pada aspek transparansi, pemerintah desa telah berupaya menyediakan informasi terkait anggaran dan kebijakan, tetapi penyampaianya masih kurang aksesibel dan kurang dipahami masyarakat. Akuntabilitas juga belum sepenuhnya optimal karena mekanisme pengawasan dari masyarakat dan BPD masih lemah. Sementara itu, dalam penegakan hukum, keberadaan hukum adat sering kali lebih diutamakan dibandingkan hukum formal, yang menimbulkan tantangan dalam menyelesaikan masalah secara lebih adil dan terstruktur.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun terdapat upaya untuk menerapkan prinsip-prinsip Good Governance, implementasinya belum maksimal

dan memerlukan langkah-langkah perbaikan. Saran yang diajukan meliputi peningkatan partisipasi masyarakat melalui forum diskusi rutin, perbaikan transparansi dengan publikasi informasi yang lebih mudah diakses, penguatan akuntabilitas dengan pengawasan aktif oleh masyarakat dan BPD, serta penyelarasan hukum adat dengan hukum formal. Selain itu, pelatihan bagi perangkat desa mengenai administrasi, hukum, dan pengelolaan anggaran juga perlu ditingkatkan.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas fokus penelitian dengan mengkaji dampak kebijakan terhadap kesejahteraan masyarakat dan menggabungkan metode kualitatif serta kuantitatif untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan tata kelola desa yang lebih baik, transparan, dan inklusif di masa mendatang.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : DIMAS DESRITANTO

Nomor Induk Mahasiswa : E1031201055

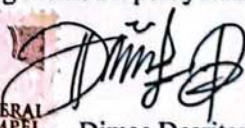
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang Studi : Strata Satu (S-1)

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 13 Januari 2025

Yang membuat pernyataan


METERAL
TEMPEL
37AMX151698109
Dimas Desritanto
NIM.E1031201055

MOTTO

"Barang siapa bersungguh-sungguh, maka ia akan berhasil."

(QS. An-Najm: 39)

"Dan barang siapa bertakwa kepada Allah, niscaya Dia akan memberinya jalan keluar, dan memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka."

(QS. At-Talaq: 2-3)

"Ilmu adalah cahaya yang menerangi jalan, dan amal adalah bukti nyata dari keberkahan ilmu."

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, skripsi ini saya persembahkan dengan tulus kepada:

Ayah dan Ibu tercinta

Yang selalu menjadi sumber inspirasi, kekuatan, dan doa dalam setiap langkah saya. Terima kasih atas cinta, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti. Keberhasilan ini adalah hasil dari kasih sayang yang kalian curahkan sepanjang hidup saya.

Saudara-saudaraku yang terkasih

Yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi, serta menjadi tempat berbagi kebahagiaan dan tantangan. Kehadiran kalian memberi warna dalam perjalanan hidup saya.

Semoga karya sederhana ini menjadi bukti kecil dari usaha saya dalam mewujudkan harapan dan doa yang selalu kalian panjatkan. Terima kasih atas segalanya.

- 4 Herri Junius, M.Si selaku Pembimbing Utama, yang telah memberikan arahan, motivasi dan bimbingan selama proses penulisan-penulisan skripsi ini.
- 5 Nahot Tua Parlindungan Sihalohe, S.Pd, M.IP selaku pembimbing kedua, yang telah memberikan arahan, motivasi dan bimbingan selama proses penulisan-penulisan skripsi ini.

Serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan membantu menyumbangkan pikiran hingga dalam penyusunan Skripsi ini. Semoga segala kebaikan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis senantiasa diberkati oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari banyak kekurangan , namun penulis berharap dapat memberikan sumbangan pemikiran dan manfaat bagi para pembacanya.

Pontianak, Januari 2025

DIMAS DESRITANTO
NIM.E1031201055

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	14
1.3. Fokus Penelitian	14
1.4. Rumusan Masalah.....	14
1.5. Tujuan Penelitian	15
1.6. Manfaat Penelitian	15
1.6.1. Manfaat Teoritis	15
1.6.2. Manfaat Praktis.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1. Definisi Konsep.....	17
2.1.1. Penerapan.....	17
2.1.2. <i>Good Governance</i>	17
2.2. Teori.....	18
2.2.1. Pengertian <i>Good Governance</i>	18
2.2.2 Asas- Asas <i>Good Governance</i>	22
2.2.3. Prinsip-Prinsip <i>Good Governace</i>	23
2.2.4 Tujuan <i>Good Governance</i>	26
Tujuan dari <i>Good Governance</i> atau tata kelola yang baik mencakup beberapa aspek utama yang mendukung kinerja dan integritas pemerintahan. Berikut adalah tujuan-tujuan tersebut:.....	26
2.2.5. Pelayanan Publik	26
2.2.6. Penerapan <i>Good Governance</i> Pada Pelayanan Publik	28
2.3. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	29
2.4. Alur Pikir Penelitian	32
2.5 Asumsi Pertanyaan Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Jenis Penelitian	36
3.2. Langkah-Langkah Penelitian.....	37
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian	38

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan berkat-Nya akhirnya Skripsi ini yang berjudul “Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Semitau Hulu Kecamatan Semitau Kabupaten Kapuas Hulu” ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari akan kekurangan dari penulisan Skripsi ini, karena hasil yang dicapai merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang ilmu pengetahuan yang peneliti dapatkan. Keberhasilan dalam penulisan usulan penelitian ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada penulis.

Penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari dorongan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis dan juga bimbingan dari dosen pembimbing yang telah membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

- 1 Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
- 2 Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi.
- 3 Bima Sujendra, S.IP, M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

3.4. Subjek dan Objek Penelitian.....	39
3.5. Teknik Pengumpulan Data	42
3.6. Instrumen Pengumpulan Data.....	43
3.7. Teknik Keabsahan Data.....	45
3.8. Teknik Analisis Data	46
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	48
4.1. Aspek Geografis.....	48
4.2. Aspek Demografis.....	49
4.3. Aspek Sosial dan Budaya.....	50
4.4. Aspek Ekonomi.....	50
4.5. Aspek Pendidikan dan Kesehatan	51
4.6. Aspek Pelayanan Publik di Kantor Desa	52
4.7. Potensi dan Tantangan.....	52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
5.1. Hasil Penelitian.....	54
5.2. Pembahasan	57
BAB VI PENUTUP	77
6.1. Kesimpulan	77
6.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Secara umum yang dimaksud dengan *governance* merupakan organisasi publik atau sosial lainnya yang diartikan sebagai sistem dan suatu struktur yang baik dan benar, dan dapat mewujudkan kejelasan dalam prosedur hubungan baik eksternal ataupun internal. (Kartiwa 2006) *Good governance* atau yang berarti tata kelola pemerintahan yang baik adalah prosedur untuk mengambil keputusan yang selanjutnya bagaimana mengimplementasikan keputusan tersebut dengan bertujuan untuk kepentingan bersama. Wujud pemerintahan formal yaitu salah satu alat yang digunakan dalam mengambil keputusan.

Sistem penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk menerapkan *good governance*, Lembaga Administrasi Negara menyimpulkan bahwa wujud *good governance* sebagai penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab, efisien dan efektif, dengan menjaga kerja sama dan interkasi. Penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia memiliki landasan formal yang didasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Hal ini tercantum dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan yang menyebutkan asas-asas umum pemerintahan yang baik meliputi asas kepastian hukum, kemanfaatan, ketidak berpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik.

Lembaga Administrasi Negara dalam (Tomuka, 2013) menyimpulkan bahwa wujud good governance merupakan penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab serta efisien dan efektif dengan menjaga “kesinergian” interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat. Sebagai dasar dalam pelaksanaan pelayanan publik kegiatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada pemerintah daerah, telah dikeluarkan peraturan-peraturan yang menjadi landasan hukum sebagai pegangan mereka dalam menjalankan tanggung jawab pelayanan administrasi kepada masyarakat yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.

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).

Mutu pelayanan menjamin kepuasan para pengguna atau penerima manfaat pelayanan, yaitu masyarakat. Kualitas pelayanan publik adalah salah satu

upaya dalam menerapkan *good governance* untuk mengatasi tindakan yang bertentangan dengan hukum. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diberikan di dalam lembaga pemerintah memerlukan perhatian yang mendalam. Pelayanan publik sangatlah penting karena sebagian besar masyarakat sebenarnya membutuhkannya. Ada yang berpendapat bahwa keberadaan manusia dan pelayanan publik mempunyai keterkaitan yang tidak dapat dipisahkan. Terdapat beberapa kendala sulit yang dihadapi sektor pelayanan publik Indonesia saat ini. Hubungan antara prinsip *good governance* dengan pelayanan publik adalah kualitas pelayanan publik akan meningkat seiring dengan diterapkannya prinsip-prinsip *good governance*, begitu pula sebaliknya apabila Kantor Desa Semitau Hulu tidak mampu memberikan prinsip-prinsip *good governance*, karena tata kelola yang efektif didasarkan pada nilai-nilai yang mengutamakan kepentingan masyarakat, maka hal ini akan berdampak pada kualitas pelayanan publik. Suatu organisasi atau pelayanan publik yang mengutamakan kebutuhan masyarakat dapat dikatakan berhasil jika masyarakat senang dengan produk atau layanan publik yang diperolehnya.

Pemerintah memiliki kewajiban serta tanggung jawab selain sebagai penyelenggara pemerintahan dan pelaksana pembangunan yaitu melakukan pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik merupakan hal yang penting untuk melaksanakan birokrasi pemerintahan saat ini dengan lebih mengedepankan kedekatan antara pemerintahan dan masyarakat dengan pelayanan (Rohman & Hanafi, 2019). Pelayanan publik merupakan kewajiban dan tugas pokok pemerintah yang harus dilakukan dan diwujudkan. Pemerintah diharapkan selalu berusaha

mengupayakan penataan pelayanan publik dan diselenggarakan di berbagai sektor terutama yang berhubungan dengan hak-hak dan kebutuhan masyarakat

Tata kelola menghendaki berbagai proses pemerintahan, baik dalam perumusan kebijakan publik maupun dalam pelaksanaan pembangunan dan penyelenggaran birokrasi pemerintahan publik, dilaksanakan secara transparan, efektif, dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah mempunyai tugas dan tanggung jawab, juga mengatur pemerintahan dan melaksanakan pembangunan, termasuk penyelenggraan pelayanan publik. Pada saat yang sama, pelayanan publik penting bagi pelaksanaan birokrasi pemerintahan saat ini, dan menekankan kedekatan antara pemerintah, masyarakat dan pelayanan. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab dan tugas utama pemerintah yang harus dilaksanakan dan dilaksanakan. Pemerintah diharapkan selalu berupaya menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik di segala bidang, khususnya yang berkaitan dengan hak dan kebutuhan masyarakat.

Efektif berarti implementasi dipusatkan pada rencana-rencana yang diperlukan, efisien berarti pelayanan dilaksanakan dengan terampil, transparan berarti bahwa semua strategi negara terbuka untuk pengawasan publik, sehingga memungkinkan siapa pun untuk menyuarakan keprihatinan mengenai efektivitas hasil yang telah dicapai dan akuntabel artinya, sebagai penyedia layanan publik, pemerintah harus mampu menerima akuntabilitas atas strategi yang dijalankannya dan mempertanggungjawabkan kemampuannya menjelang berakhirnya masa pemerintahan yang diperpanjang.

Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menetapkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan komersial yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan tertentu berdasarkan peraturan hukum setiap warga negara dalam kaitannya dengan pelayanan publik. Pemasok layanan publik menawarkan produk dan layanan administratif. Meningkatnya tuntutan terhadap hak asasi manusia dan demokrasi telah menyebabkan adanya kebutuhan akan layanan publik berkualitas tinggi yang didasarkan pada prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Dalam rangka mewujudkan sistem pemberian pelayanan yang memadai dan sesuai dengan dasar-dasar tata kelola pemerintahan yang baik, peraturan perundang-undangan ini diundangkan dengan tujuan untuk menjamin keamanan dan kepastian hukum dalam interaksi antara masyarakat dan administrasi publik. Penyelenggaraan pelayanan masyarakat oleh aparatur desa merupakan wujud penggerak birokrasi pemerintah dan juga mengefektifkan prosedur penyelenggaraan masyarakat agar lebih tertib. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik, pemerintah desa harus mampu melaksanakan kegiatan tersebut dan mengkomunikasikan hasilnya kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera, pemerintah dan aparaturnya mempunyai tugas melayani kepentingan masyarakat. Pelayanan publik dapat dipahami sebagai tugas negara untuk melindungi kesejahteraan rakyatnya. Salah satu bentuk partisipasi masyarakat adalah penyediaan produk pelayanan publik yang disediakan oleh suatu pemerintah kepada

pemerintah lain secara efisien, bertanggungjawab, efektif, akuntabel, dan transparan.

Good governance juga menjadi prasyarat yang harus diterapkan oleh setiap pemerintah demi terwujudnya aspirasi masyarakat agar tercapai tujuan dan cita-cita berbangsa dan bernegara. Menerapkan prinsip *good governance* dapat dilaksanakan secara sistematis dan sesuai berdasarkan daya tampung masyarakat dan pemerintah. Salah satu upaya strategis yang dilakukan demi mewujudkan *good governance* di Indonesia yaitu dengan menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi standar kesuksesan dalam menjalankan kewajiban serta penilaian kinerja pemerintahan melalui birokrasi. Pelayanan publik yang menerapkan *good governance* agar dapat dilaksanakan secara maksimal, maka dari itu diperlukan suatu kewajiban serta keikutsertaan semua pihak yang terdiri dari masyarakat serta pemerintah. *Good governance* yang efektif membutuhkan kerjasama yang baik, integritas, etos kerja, profesional, dan moral yang tinggi. Oleh sebab itu penerapan prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pemerintahan negara menjadi suatu tantangan tersendiri. Tujuan utama dalam pelayanan publik yaitu terselenggaranya *good governance* sebagai bentuk dalam mewujudkan suara dari masyarakat agar tercapainya cita-cita dan tujuan bangsa dan negara

Good governance adalah prinsip yang memang penting dan mutlak diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja aparatu desa. Faktanya pemerintah telah menyusun prinsip-prinsip *good governance* untuk mengoptimalkan kemampuan transisi menuju birokrasi pelayanan yang lebih baik (Moento et al. 2019).

Good governance merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh setiap pemerintahan guna mewujudkan harapan dan impian masyarakat serta tujuan dan nilai-nilai negara dan bernegara. Tergantung pada kemampuan masyarakat pemerintah, prinsip-prinsip *good governance* dapat diterapkan secara metodis dan akurat. Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu inisiatif besar untuk mewujudkan *good governance* di Indonesia. Dalam hal keberhasilan pemenuhan kewajiban dan evaluasi kinerja pemerintah melalui birokrasi, pelayanan publik menjadi tolak ukurnya. Penyelenggaraan *good governance* sebagai sarana pelaksanaan masukan masyarakat untuk mewujudkan maksud dan tujuan berbangsa dan bernegara merupakan tujuan utama pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, pemerintahan desa mempunyai kewenangan dan kewajiban tertentu karena kedudukannya. Hak untuk menentukan nasib sendiri masyarakat adat merupakan dasar kewenangan desa, menurut Pasal 19. Pemerintahan daerah pada tingkat daerah, izin yang diberikan oleh pemerintah tingkat federal, provinsi, atau kabupaten/kota dan entitas lain yang ditunjuk oleh tingkat pemerintahan ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Istilah kekuasaan desa mencakup berbagai macam kewenangan, termasuk kewenangan yang melekat pada desa, kewenangan yang tidak dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan kabupaten sesuai dengan kerangka hukum yang berlaku dan kewenangan yang berkaitan dengan tanggung jawab pemberian bantuan kabupaten dan/atau pemerintah.

Demi terwujudnya rencana jangka menengah desa, perencanaan, program, dan kegiatan pembangunan desa yang dilakukan dengan langkah-langkah berurutan

dan berkelanjutan pemerintahan desa memiliki visi misi sebagai tolak ukur pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Adapun visi yang ingin dicapai oleh Pemerintah Desa Semitau Hulu adalah Dusun Semitau Hulu sebagai dusun pertanian mandiri yang bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang lebih sukses, mencerdaskan dan sehat. Sementara itu, tujuan Desa Semitau Hulu sangat penting dalam mewujudkan *good governance*. Hal ini mencakup demokratisasi, transparansi, penegakan hukum yang adil, kesetaraan gender dan mengutamakan kebutuhan masyarakat.

Tabel 1.1
Jenis Pelayanan di Kantor Desa Semitau Hulu
Tahun 2022

No	Jenis pelayanan	Pelayanan Pada Masyarakat					Waktu Penyelesaian
		Febuari	Maret	April	Mei	Juni	
1.	Pelayanan Surat Domisili	1	0	0	0	5	20-30 menit
2.	Pelayanan Surat Pengantar Akte lahir	2	6	0	9	1	20-30 menit
3.	Pelayanan Surat Pengantar Pindah	0	0	6	4	10	20-30 menit
4.	Pelayanan Surat Pengantar Domisili Bangunan	1	1	0	0	0	20-30 menit
5.	Pelayanan Surat Pengantar Kartu Keluarga	0	2	2	7	2	20-30 menit
6.	Pelayanan Surat Pengantar Ahli Waris	0	1	0	0	0	20-30 menit
7.	Pelayanan Surat Pengantar SKT Jual Beli	0	2	2	0	3	20-30 menit
8.	Pelayanan Surat Pengantar SKU	2	0	1	2	4	20-30 menit
10.	Pelayanan Surat Keterangan Meninggal	0	2	5	5	2	20-30 menit
11.	Pelayanan Surat Keterangan Miskin	1	0	0	0	1	20-30 menit
12.	Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah	0	0	0	1	1	20-30 menit
13.	Pelayanan Surat Ketrangan Menikah Adat	1	0	1	0	1	20-30 menit

Sumber : Olahan Peneliti di Kantor Desa Semitau Hulu, 2024

Berdasarkan tabel 1.1. Pelaksanaan kegiatan administrasi masih terbilang lambat dan terdapat pelayanan yang tidak tepat waktu berdasarkan SOP pelayanan dalam pengerjaannya dan kurangnya inisiatif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam karena masih bergantung pada pegawai lain sehingga tugas dan tanggung jawab dari kasi pelayanan administrasi tidak dilaksanakan secara baik. Serta masih kurang nya kesadaran akan tanggungjaab pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka sebagai pegawai, bahwa pegawai juga jarang ada di tempat untuk melaksanakan tugas mereka padahal sesuai dengan peraturan yang ada mereka harus ada pada saat jam kerja dan meninggalkan kantor desa sesuai dengan arahan atau kegiatan di luar kantor desa. Selama jam kerja semua pegawai harus berada pada tempat nya sesuai dengan peraturan yang di tetapkan.

Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 2 Tahun 2022 Bab II Pasal 3, jam kerja pada pukul 07.30-16.00 dengan alasan tertentu harus dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab dan kewajiban agar pelayanan kegiatan administrasi pemerintah desa dapat dilaksanakan dengan baik tetapi pada kenyataan masih saja ada pegawai yang tidak berada di kantor pada saat jam yang di tetapkan menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang efektif hal ini membuat masyarakat yang ingin melakukan pegurusan surat menyurat terhambat karena pegawai yang tidak ada ditempat. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Yang menyebbakan masalah keterbatasa n pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh aparatur desa, keterlamabatan dalam memberikan pelayanan yang

baik kepada masyarakat untuk menangani permintaan dan pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan prinsip *good governance* di Kantor Desa Semitau Hulu Kabupaten Kapuas Hulu sudah berjalan cukup baik sesuai dengan visi dan misi mereka tetapi masih ada kekurangan dari pelayanan yang dibeikan oleh aparatur desa. Dalam hal ini dapat kita lihat pada gambar di atas bahwa sistem pelayanan administrasi di kantor desa masih kurang optimal seperti pembuatan surat keluar KK, Akte Kelahiran, Pengantar Pindah, SKTM, SKT jual beli dan sebagainya aparatur masih kurang dalam penguasaan teknologi karena mereka masih manual di dalam pencatatan surat-surat pengantar dan sistem di dalam penulisan juga tidak di susun secara sistematis seperti berapa surat pengantar KK yang keluar setiap bulan nya dan sebagainya melainkan mereka mengabungkan semua pengantar yang keluar setiap bulan nya tanpa menyusun secara sistematis.

Mengingat pelayanan publik yang masih kurang optimal dan aparatur desa yang masih lamban dalam melayani masyarakat, maka permasalahan pelayanan publik di Kantor Desa Semitau Hulu masih perlu mendapat perhatian. Keterbatasan Pengetahuan dan Keterampilan kurangnya sumber daya manusia bisa berarti bahwa tidak semua personel memiliki pengetahuan atau keterampilan yang cukup untuk menangani semua jenis masalah atau permintaan masyarakat. Kurangnya Inovasi dan Pengembangan dengan sumber daya manusia yang terbatas, inovasi dan pengembangan dalam penyediaan pelayanan terhambat, karena personel mungkin tidak memiliki waktu atau kesempatan untuk mengembangkan ide-ide baru. Tidak Optimalnya Pengawasan dan Pengendalian dengan aparatur desa yang pengawasan

dan pengendalian terhadap pelaksanaan tugas-tugas mungkin tidak optimal, yang dapat mengakibatkan masalah dalam hal akuntabilitas dan transparansi, untuk menggambarkan kurangnya keterbukaan, pemerintah desa tidak memasang papan informasi yang jelas mengenai desa karena mereka tidak menggunakan fasilitas yang ada, sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi yang dilakukan oleh pemerintah desa. Pemerintah desa seharusnya selalu berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat untuk melayani kepentingan masyarakat dengan baik. Menghimbau aparat desa untuk secara konsisten berupaya memberikan pelayanan terbaik secara bertanggung jawab dan berkualitas, dengan tetap memperhatikan tuntutan lingkungan sekitar. Perilaku pegawai merupakan cerminan *good governance* yang dapat membantu dalam pelaksanaannya.

Permasalahan yang terjadi pada tingkat aparat desa kurangnya disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta kurangnya sosialisasi yang efektif kepada masyarakat yang dilakukan oleh perangkat desa. Kurangnya pemahaman terhadap kinerja aparat desa disebabkan oleh beberapa kendala, seperti keinginan masyarakat untuk membuat surat di luar jam kantor atau hari libur. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan yang diberikan juga belum mencapai tingkat maksimal. Hal ini merupakan kendala dalam penerapan *good governance* dalam pelayanan publik karena kurangnya pemahaman terhadap aktivitas aparat desa dan masih rendahnya kesadaran akan tanggung jawab dan disiplin dalam mematuhi aturan resmi kantor yang ditetapkan sesuai visi dan misi masing-masing. Padahal, tujuan utama dalam pelayanan publik pedesaan adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang tinggal di pedesaan, meningkatkan kualitas hidup mereka, dan

mendorong pembangunan pedesaan. Kendala ini seringkali disebabkan oleh perbedaan latar belakang pendidikan yang masih beragam di kalangan aparatur pemerintahan desa. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sumber daya manusia dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi agar pelayanan publik di pedesaan dapat berjalan lebih efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Pelayanan publik saat ini memiliki berbagai kelemahan, sebagaimana diungkapkan Mohmad dalam (Nubatinos, Rusmiwari, & Suwasono, 2014) kurang responsif, kurang imformative, kurang accessible, kurang koordinasi, kurang birokratis, kurang mau mendengar keluhan, saran dan aspirasi masyarakat. Selain itu, dari segi kelembagaan, kelemahan dari sistem pelayanan publik adalah terletak pada bentuk organisasi yang tidak dirancang khusus untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mencapai prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Desa Semitau Hulu Penelitian di atas berfokus pada penerapan prinsip *good governance*, perwujudan konsep *good governance* dalam kaitannya dengan pelayanan publik, dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dari latar belakang tersebut penulis mengangkat judul “*Penerapan Prinsip good governance yaitu prinsip good governance dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Semitau Hulu Kecamatan Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.*”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penulis mengidentifikasi beberapa fenomena masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kurangnya sumber daya manusia yang memadai dalam mengoptimalkan pelayanan dasar administrasi pemerintah Desa Semitau Hulu.
2. Kurangnya upaya realisasi tingkat kedisiplinan aparatur Desa Semitau Hulu dalam meningkatkan dan menjalankan tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan masalah yang diidentifikasi, penelitian ini akan memfokuskan pada penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan di Kantor Desa Semitau Hulu, Kecamatan Semitau, Kabupaten Kapuas Hulu. Fokus utama penelitian adalah memperbaiki pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan prinsip-prinsip seperti partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan penegakan hukum.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah peneliti kemukakan di atas maka dapat dirumuskan bahwa rumusan masalah adalah Bagaimana Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan di Kantor Desa Semitau Hulu, Kecamatan Semitau, Kabupaten Kapuas Hulu?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penulisan yang terdapat pada rumusan masalah. Adapun tujuan penelitian yang ingin di capai yaitu dapat mengetahui tentang penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap pelayanan administrasi serta memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Semitau Hulu Kecamatan Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan baik pada tingkat teoretis maupun praktis. Berikut beberapa kelebihan penelitian ini:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penulis ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun mahasiswa dalam pengembangan pemikiran dan lebih memahamai permasalahan yang ada di dalam pemerintahan itu sendiri sebagai suatu hal mendasar dalam kaitannya dengan ilmu pemerintahan dan mengerti akan prinsip *good governace* dalam pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi di Kantor Desa Semitau Hulu Kecamatan Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah Desa

Adanya Penelitian ini akan memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana prinsip-prinsip *Good Governance* diterapkan dalam

pelayanan publik di Kantor Desa Semitau Hulu. Hasil dari penelitian dapat menjadi masukan berharga bagi pemerintah desa dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik mereka.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik. Dengan pemahaman yang lebih baik, masyarakat dapat lebih menuntut pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berpartisipasi aktif dalam proses pembangunan desa mereka.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini akan memberikan kontribusi berharga dalam pengembangan pengetahuan dan pemahaman peneliti tentang penerapan prinsip *Good Governance* dalam konteks pelayanan publik. Hal ini dapat menjadi bekal yang berguna bagi peneliti untuk karir dan kontribusi mereka di bidang pemerintahan dan administrasi publik di masa depan.