



Implementasi *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Penataran

Sintia Wahyu Pratiwi^{1*}, Ferida Asih Wilujeng², Jalu Sora Wicitra³

¹⁻³ Universitas Islam Balitar, Indonesia

*Penulis Korespondensi: sintyapратиwi1223@gmail.com¹

Abstract. *This study aims to describe the implementation of good governance principles in public services at the Penataran Village Office, Nglegok District, Blitar Regency. The research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The results show that good governance principles such as transparency, accountability, participation, effectiveness, efficiency, and the rule of law have been well implemented at the village office. However, there are some obstacles in the implementation, such as limited technology, unequal participation, and administrative constraints that affect public service performance. To overcome these challenges, the village government conducts training for village officials, utilizes conventional media to improve communication with the community, and strengthens coordination and mediation between stakeholders. The findings highlight the importance of an adaptive and collaborative approach in building responsive village governance that is oriented toward the needs of the community. Thus, the application of good governance principles in Penataran Village is expected to improve the quality of public services and encourage the realization of a better and more transparent government.*

Keywords: *Community Participation; Good Governance; Governance Management; Public Services; Transparency.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Penataran, Kecamatan Nglegok, Kabupaten Blitar. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip *good governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, dan supremasi hukum, telah diterapkan dengan baik di kantor desa tersebut. Namun, terdapat beberapa hambatan dalam penerapannya, seperti keterbatasan teknologi, ketimpangan dalam partisipasi masyarakat, serta kendala administratif yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, pemerintah desa melaksanakan pelatihan bagi aparat desa, memanfaatkan media konvensional untuk meningkatkan komunikasi dengan masyarakat, serta memperkuat koordinasi dan mediasi antara pihak-pihak terkait. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan adaptif dan kolaboratif dalam pembangunan tata kelola pemerintahan desa yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Desa Penataran diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong terwujudnya pemerintahan yang lebih baik dan transparan.

Kata Kunci: *Good Governance; Partisipasi Masyarakat; Pelayanan Publik; Tata Kelola Pemerintahan; Transparansi.*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan, karena mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu menjalankan fungsi dasarnya sebagai pelayan masyarakat secara efektif, responsif, dan akuntabel. Dalam konteks pemerintahan modern, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif semata, tetapi juga sebagai bentuk nyata dari tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Reformasi birokrasi yang berlangsung di Indonesia selama beberapa dekade terakhir menegaskan pentingnya penerapan *good governance* sebagai kerangka

normatif sekaligus praktis untuk membangun pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan partisipatif.

Pemerintah dituntut untuk mengubah paradigma birokrasi yang bersifat tertutup, hierarkis, dan kaku menuju sistem yang lebih terbuka, adaptif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, efektivitas, efisiensi, serta supremasi hukum menjadi fondasi utama dalam menciptakan pemerintahan yang berintegritas dan dipercaya masyarakat. Dalam praktiknya, reformasi birokrasi tidak hanya bertujuan memperbaiki kinerja administratif, tetapi juga membangun budaya pelayanan yang humanis dan responsif terhadap kebutuhan publik di berbagai tingkatan pemerintahan, termasuk di level desa sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagaimana dinyatakan oleh Tarigan, Sari, dan Purnama (2024) menyatakan “Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh seberapa kuat prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan dijalankan dalam praktik birokrasi lokal.” Pernyataan ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak semata-mata bergantung pada ketersediaan sumber daya, melainkan pada konsistensi dan komitmen aparatur dalam menerapkan nilai-nilai *good governance* secara nyata. Birokrasi lokal yang menjalankan fungsi pelayanan dengan mengedepankan keterbukaan informasi, tanggung jawab moral, dan partisipasi aktif masyarakat akan lebih mampu mewujudkan keadilan sosial serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Dalam konteks Desa Penataran, penerapan prinsip-prinsip *good governance* menjadi tolok ukur penting dalam menilai sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi standar pemerintahan yang baik. Pemerintah desa memiliki peran strategis karena menjadi garda terdepan dalam memberikan layanan administratif, sosial, dan ekonomi kepada masyarakat. Oleh karena itu, penguatan tata kelola pemerintahan desa yang berbasis pada prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang tidak hanya efisien secara prosedural, tetapi juga inklusif dan berkeadilan bagi seluruh warga.

Kantor Desa Penataran di Kecamatan Nglepok, Kabupaten Blitar, sebagai penyelenggara pelayanan publik di tingkat dasar, memegang peran penting dalam memenuhi kebutuhan administratif masyarakat. Meski secara struktural desa ini telah dilengkapi perangkat yang memadai, praktik di lapangan menunjukkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas belum sepenuhnya terimplementasi dalam pelayanan yang diberikan.

Konsep *good governance*, sebagaimana dikemukakan oleh Sedarmayanti (2020) secara teoritis mendefinisikan “*Good governance* sebagai sistem pemerintahan yang mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, serta supremasi hukum sebagai prinsip dasar penyelenggaraan pemerintahan yang baik.”

Studi oleh Lutfianti et al. (2023) di Desa Wringinrejo mengungkap bahwa meskipun struktur dan prosedur pelayanan telah tersedia, aspek transparansi masih menghadapi hambatan, terutama karena informasi belum sepenuhnya diakses melalui media digital desa seperti website dan media sosial. Kondisi serupa diduga juga terjadi di Desa Penataran, yang belum banyak diteliti dari perspektif ini.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* diterapkan dalam pelayanan publik di Kantor Desa Penataran, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasinya. Kajian ini tidak hanya bertujuan untuk menggambarkan kondisi faktual pelaksanaan tata kelola pemerintahan di tingkat desa, tetapi juga untuk memahami bagaimana nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dioperasionalkan dalam konteks lokal yang memiliki karakteristik sosial, budaya, dan ekonomi tersendiri.

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi strategis bagi Pemerintah Desa Penataran dalam memperbaiki sistem tata kelola dan memperkuat kualitas pelayanan publik berbasis prinsip *good governance*. Selain itu, hasil penelitian ini juga memiliki kontribusi teoritis bagi pengembangan literatur mengenai *good governance* di level pemerintahan mikro, khususnya dalam konteks pemerintahan desa yang menjadi garda terdepan pelayanan publik di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang yang telah diutarakan sebelumnya perumusan Masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Penataran. Sedangkan perumusan masalah yang kedua adalah Apa saja hambatan yang dihadapi dalam proses implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Penataran, dan bagaimana strategi untuk mengatasinya.

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana prinsip-prinsip *good governance* diterapkan dalam operasional pelayanan publik di Kantor Desa Penataran, serta mengidentifikasi hambatan utama yang dihadapi dalam proses implementasinya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk merumuskan strategi yang dapat digunakan dalam mengatasi kendala tersebut, sehingga pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dapat berjalan lebih efektif dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara praktis maupun teoritis. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi aparat Desa Penataran untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, sekaligus membantu mengidentifikasi kelemahan sistem serta menyusun rekomendasi perbaikan yang konkret. Dengan demikian, efektivitas penerapan *good governance* dapat ditingkatkan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa dapat semakin kuat. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya kajian akademik tentang penerapan prinsip-prinsip *good governance* di tingkat pemerintahan desa. Selain memperluas perspektif dalam studi administrasi publik, penelitian ini juga berpotensi menghasilkan model evaluasi baru yang berisi indikator-indikator spesifik untuk mengukur transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efektivitas, dan keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang dapat dijadikan acuan bagi penelitian atau perbandingan di masa mendatang.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan secara mendalam suatu fenomena sosial sebagaimana adanya, berdasarkan fakta di lapangan. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi. “Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara triangulasi (gabungan), yang biasanya terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk menangkap makna yang tersembunyi di balik fakta yang tampak” (Sugiyono, 2015, hlm. 224–225).

Teknik pengumpulan data berupa observasi dipahami sebagai suatu teknik untuk memperoleh data langsung dari sumber di lapangan, di mana peneliti melakukan pengamatan secara sistematis terhadap aktivitas, perilaku, atau peristiwa yang terjadi dalam konteks alami tanpa manipulasi. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami realitas sosial sebagaimana adanya. Teknik pengumpulan data wawancara, digunakan peneliti sebagai sarana untuk menggali informasi secara verbal dari partisipan penelitian. Bentuk wawancara dapat bervariasi, mulai dari yang terstruktur dengan panduan pertanyaan yang tetap, semi-terstruktur yang lebih fleksibel, hingga wawancara tidak terstruktur yang bersifat eksploratif.

Teknik ini sangat efektif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan pandangan individu yang menjadi subjek penelitian. Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi dimanfaatkan peneliti untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber tertulis seperti arsip, catatan lapangan, laporan, foto, dan rekaman audio atau visual yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap serta penguat data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang meliputi, Data Collection (Pengumpulan Data) Pengumpulan data dilakukan secara terus-menerus sepanjang penelitian. Proses ini menjadi bagian integral dari analisis karena peneliti langsung mengaitkan data yang dikumpulkan dengan proses analisis awal. Data Condensation (Kondensasi Data) Kondensasi data adalah proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data lapangan. Ini berlangsung sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data bukan hanya setelah data selesai dikumpulkan.

Data Display (Penyajian Data) Data ditampilkan dalam bentuk naratif, grafik, matriks, atau model visual lainnya agar peneliti dapat melihat pola dan memahami relasi antara bagian data. Ini sangat penting untuk mendukung penarikan kesimpulan. Conclusion Drawing and Verification (Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan) Kesimpulan dibuat secara bertahap selama proses penelitian berlangsung, kemudian diverifikasi dengan cara triangulasi atau pengujian terhadap data yang tersedia agar hasilnya lebih valid dan dapat dipercaya.

Kajian teoritis dalam penelitian ini menjelaskan bahwa *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan konsep yang menekankan pentingnya keterbukaan, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efektivitas, efisiensi, dan supremasi hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut UNDP (1997) dan World Bank (1992), *good governance* adalah mekanisme penyelenggaraan pemerintahan yang menitikberatkan pada keterlibatan publik, keadilan sosial, dan transparansi penggunaan sumber daya negara.

Pendapat ini diperkuat oleh Sedarmayanti (2020) dan Mardiasmo (2006) yang menegaskan bahwa *good governance* hanya dapat terwujud apabila ada sinergi antara tiga pilar utama, yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Dwiyanto (2008) juga menambahkan bahwa keberhasilan *good governance* tidak hanya dilihat dari struktur kelembagaan, tetapi juga dari praktik nyata pemerintahan yang terbuka terhadap partisipasi masyarakat serta mampu mempertanggungjawabkan setiap kebijakan publik secara transparan.

Selanjutnya, ciri-ciri dan indikator *good governance* dijelaskan berdasarkan teori Sedarmayanti (2020) dan UNDP (1997). Pemerintahan yang baik ditandai dengan adanya transparansi dalam pengambilan keputusan, akuntabilitas pejabat publik terhadap masyarakat,

partisipasi warga dalam proses kebijakan, serta pelaksanaan hukum yang adil dan tanpa diskriminasi. UNDP merumuskan delapan prinsip utama *good governance*, yaitu partisipasi, supremasi hukum, transparansi, responsivitas, orientasi konsensus, keadilan dan inklusivitas, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas. Prinsip-prinsip ini menjadi tolok ukur keberhasilan tata kelola pemerintahan di berbagai level, termasuk pemerintahan desa.

Dalam konteks pemerintahan desa, Sedarmayanti mengadaptasi prinsip-prinsip tersebut menjadi lima indikator yang paling relevan, yang pertama transparansi, yaitu pemerintah harus terbuka dalam proses pengambilan keputusan dan memberikan akses informasi yang jelas kepada masyarakat. Transparansi membantu mencegah korupsi dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan. Kedua akuntabilitas, Setiap kebijakan dan tindakan pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan lembaga pengawas. Akuntabilitas memastikan bahwa pejabat publik menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab. Ketiga partisipasi, Masyarakat harus dilibatkan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan. Partisipasi publik memungkinkan warga untuk berkontribusi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada kehidupan mereka.

Keempat efektivitas dan efisiensi, Pemerintah harus mengelola sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang maksimal dengan biaya yang minimal, Efektivitas memastikan bahwa kebijakan mencapai tujuan yang diharapkan, sementara efisiensi menekankan penggunaan sumber daya yang hemat dan produktif. Kelima supremasi hukum, Semua kebijakan dan tindakan pemerintah harus sesuai dengan hukum yang berlaku. Supremasi hukum menjamin perlindungan hak-hak warga negara dan memastikan bahwa hukum ditegakkan secara adil tanpa diskriminasi. Maka secara tidak langsung *good governance* pada dasarnya memiliki tujuan untuk memberikan kemajuan kinerja pada suatu pemerintah daerah. Penerapan indikator tersebut diharapkan dapat membangun birokrasi desa yang profesional, bersih, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain konsep *good governance*, kajian teoritis ini juga membahas teori tentang pelayanan publik yang menjadi fokus utama penelitian. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hardiyansyah (2016). “Jenis pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.” (Hardiyansyah, 2016, hlm. 31)

Pelayanan publik terdiri dari tiga jenis, yaitu Pelayanan administratif Meliputi proses-proses birokrasi yang berkaitan dengan dokumen legal dan kebutuhan administratif warga negara. Pelayanan ini berkaitan dengan dokumen atau legalitas, seperti KTP, SIM, akta kelahiran, kartu keluarga, surat izin usaha, dan berbagai bentuk perizinan lainnya.. Jenis pelayanan ini menjadi representasi nyata dari peran negara sebagai pengatur kehidupan sosial melalui legalitas formal.

Kedua adalah Pelayanan Barang, Merupakan pelayanan yang menghasilkan atau mendistribusikan barang publik yang dibutuhkan masyarakat, seperti air bersih, listrik, dan sarana prasarana umum. Pelayanan ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam menyediakan fasilitas dasar yang menjadi hak setiap warga negara untuk menunjang kehidupan yang layak. Ketiga Pelayanan Jasa, Merupakan bentuk pelayanan yang bersifat non-barang, contohnya pelayanan kesehatan, pendidikan, transportasi umum, dan layanan sosial lainnya.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), yang mencakup lima dimensi: Pertama, bukti fisik (*tangibles*) yaitu mencakup kondisi fasilitas, kelengkapan peralatan, penampilan petugas, serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan. Elemen ini menunjukkan kesan awal yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap keseriusan dan profesionalitas lembaga penyedia layanan. Kedua, keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, baik dari segi keakuratan, konsistensi, maupun ketepatan waktu.

Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*) merujuk pada sikap cepat tanggap petugas dalam membantu masyarakat serta kesediaan mereka untuk memberikan pelayanan dengan penuh kepedulian. Keempat, jaminan (*assurance*) mengacu pada tingkat kompetensi, keramahan, serta sikap sopan petugas yang mampu membangun kepercayaan dan rasa aman bagi penerima layanan. Dan yang kelima, empati (*empathy*) merupakan perhatian dan kepedulian individual petugas terhadap kebutuhan masing-masing masyarakat. Kelima indikator ini saling melengkapi dan secara keseluruhan memberikan gambaran menyeluruh tentang mutu pelayanan publik dari sudut pandang pengguna layanan.

Dalam konteks pemerintahan desa, seperti Kantor Desa Penataran, pelayanan publik menjadi cerminan langsung dari penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Oleh karena itu, teori *good governance* dan teori pelayanan publik digunakan oleh peneliti sebagai dasar konseptual untuk menilai sejauh mana tata kelola pemerintahan desa telah berjalan secara transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan, berikut ini adalah deskripsi atau uraian hasil analisis dalam Pelaksanaan Prinsip – Prinsip *Good Governanvce* dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Penataran. Penelitian ini memanfaatkan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi secara terpadu untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai implementasi prinsip *good governance* di Kantor Desa Penataran. Wawancara semi-terstruktur dengan perangkat desa dan warga masyarakat menjadi metode utama untuk mengungkap praktik, persepsi, dan kendala dalam pelayanan publik. Tokoh kunci yang menjadi informan meliputi Kepala Seksi Pelayanan, Kaur Tata Usaha dan Umum, serta Kamituwo Dusun Penataran.

Hasil temuan menunjukkan bahwa prinsip transparansi dijalankan melalui berbagai saluran informasi seperti musyawarah desa, banner, website, dan media sosial, yang memudahkan akses masyarakat terhadap informasi publik. Akuntabilitas diwujudkan melalui pengawasan internal oleh Kepala Desa, BPD, dan kecamatan, serta pengawasan eksternal oleh masyarakat dan instansi seperti inspektorat. Partisipasi masyarakat tampak melalui keterlibatan mereka dalam musyawarah desa, serta penyampaian aspirasi melalui RT/RW, Kamituwo, dan BPD. Dari segi efektivitas dan efisiensi, perangkat desa memaksimalkan kinerja melalui musyawarah perencanaan, verifikasi lapangan, inovasi teknologi, dan penyederhanaan prosedur. Supremasi hukum dijalankan dengan merujuk peraturan perundang-undangan yang berlaku, pelatihan perangkat, serta penyelesaian sengketa melalui musyawarah berjenjang, dengan pendekatan kekeluargaan dan mediasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* telah diupayakan dengan cukup baik oleh Kantor Desa Penataran, meskipun masih terdapat tantangan dalam hal optimalisasi akses informasi dan partisipasi warga yang lebih merata. Hasil ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tata kelola desa memerlukan pendekatan yang adaptif terhadap kondisi lokal serta penguatan kapasitas kelembagaan desa.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Desa Penataran masih menghadapi sejumlah hambatan substantif di berbagai aspek. Dalam aspek transparansi, kendala utama terletak pada rendahnya literasi teknologi di kalangan masyarakat, khususnya warga lanjut usia dan masyarakat pinggiran yang tidak terbiasa menggunakan media digital. Akibatnya, informasi publik yang disampaikan melalui infografis atau situs resmi desa tidak terserap secara maksimal. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah desa tetap mempertahankan penggunaan media konvensional seperti spanduk, banner, dan komunikasi langsung melalui RT/RW serta Kamituwo sebagai saluran informasi alternatif. Hambatan akuntabilitas mencakup kesenjangan

antara data administratif dan kondisi faktual di lapangan, serta keterbatasan perangkat desa dalam menyusun laporan pertanggungjawaban sesuai dengan sistem dan regulasi yang terus berkembang.

Pemerintah desa merespons dengan menyelenggarakan pelatihan teknis dan memperkuat koordinasi lintas bidang sebagai upaya peningkatan kapasitas SDM dan akurasi pelaporan. Sementara itu, partisipasi masyarakat masih belum merata; kelompok tertentu seperti lansia, pemuda non-organisasi, dan warga dari wilayah terpencil menunjukkan tingkat keterlibatan yang rendah. Hal ini dipengaruhi oleh kurangnya informasi serta anggapan bahwa urusan desa merupakan tanggung jawab eksklusif pemerintah. Untuk mendorong partisipasi, desa mengoptimalkan sosialisasi melalui media sosial, grup komunikasi warga, dan pelibatan organisasi lokal seperti PKK, Karang Taruna, LPMD, dan Posyandu. Pada dimensi efektivitas dan efisiensi, keterbatasan dalam penguasaan teknologi digital dan kualitas jaringan internet yang belum stabil menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Selain itu, beban kerja administratif yang tinggi menyulitkan perangkat desa dalam mengelola waktu dan tugas secara optimal. Sebagai solusi, dilakukan pelatihan internal, pembagian tugas yang fleksibel dan terstruktur, serta pendampingan teknologi oleh perangkat yang lebih kompeten. Terakhir, dalam aspek supremasi hukum, tantangan utama adalah rendahnya pemahaman masyarakat terhadap hukum, serta keterbatasan kewenangan desa dalam menangani kasus hukum kompleks. Penyelesaian sengketa cenderung berlarut atau tidak tuntas apabila hanya mengandalkan pendekatan musyawarah internal. Oleh karena itu, pemerintah desa menempuh strategi mediasi kekeluargaan secara berjenjang dan, bila diperlukan, menjalin koordinasi dengan kecamatan maupun aparat penegak hukum agar penyelesaian sengketa tetap berada dalam kerangka hukum yang sah dan sesuai dengan batas kewenangan pemerintahan desa.

Pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Penataran secara umum telah berjalan dengan baik berdasarkan persepsi warga. Dalam aspek transparansi, masyarakat menyatakan bahwa informasi publik mudah diakses melalui berbagai media, seperti grup WhatsApp, spanduk, musyawarah desa, hingga penyampaian langsung oleh RT atau Kamituwo. Pemerintah desa juga dinilai terbuka dalam memberikan penjelasan mengenai program, anggaran, dan kegiatan pelayanan publik. Dari sisi akuntabilitas, pelayanan dianggap sudah sesuai prosedur dan kebutuhan masyarakat, dengan sikap perangkat desa yang umumnya ramah dan bertanggung jawab, meskipun ada harapan peningkatan ketepatan waktu pelayanan.

Partisipasi masyarakat sudah difasilitasi melalui forum musyawarah desa dan perwakilan kelompok seperti RT, Karang Taruna, dan Posyandu, namun belum merata karena sebagian warga belum pernah terlibat secara langsung. Masyarakat merasa masih dapat menyampaikan aspirasi melalui jalur formal dan informal, meski tanggapan terhadap keluhan kadang tidak segera dilakukan. Pada aspek efektivitas dan efisiensi, warga menganggap pelayanan publik cukup efisien dan tidak berbelit-belit, dengan alur yang jelas dan waktu tunggu yang relatif singkat, kecuali pada momen tertentu seperti pelayanan kolektif. Sementara itu, dalam hal supremasi hukum, masyarakat menilai pelayanan telah sesuai aturan dan perangkat desa mampu menyelesaikan sengketa secara adil melalui pendekatan kekeluargaan, mediasi, dan musyawarah. Pendekatan informal dan partisipatif ini dianggap efektif dalam mencegah konflik berkembang lebih jauh.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui teknik wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Penataran telah berjalan secara fungsional, meskipun masih menghadapi sejumlah tantangan struktural dan kultural. Prinsip transparansi telah diterapkan melalui pemanfaatan berbagai media informasi, seperti spanduk, papan pengumuman, media sosial, dan forum musyawarah desa. Namun demikian, keterbatasan literasi digital di kalangan masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut dan warga di wilayah pinggiran, menghambat efektivitas penyampaian informasi. Dari sisi akuntabilitas, perangkat desa menunjukkan komitmen terhadap pelaporan program dan pertanggungjawaban administratif, namun masih terdapat kendala dalam hal kelengkapan dokumen serta adaptasi terhadap sistem pelaporan yang bersifat dinamis. Partisipasi masyarakat dalam forum musyawarah desa telah difasilitasi, namun belum menjangkau seluruh elemen warga secara merata, terutama kelompok rentan yang kurang terakomodasi secara aktif.

Aspek efektivitas dan efisiensi pelayanan menunjukkan bahwa proses administratif telah dijalankan dengan cukup tertib dan responsif, tetapi keterbatasan sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi digital yang belum optimal masih menjadi hambatan dalam penyelenggaraan layanan yang cepat dan tepat. Sementara itu, dalam penerapan prinsip supremasi hukum, pemerintah desa telah memfungsikan mekanisme penyelesaian sengketa melalui pendekatan musyawarah dan mediasi secara kekeluargaan, namun keterbatasan pemahaman hukum serta kewenangan di tingkat desa seringkali menjadi kendala dalam penanganan kasus yang lebih kompleks. Secara keseluruhan, Kantor Desa Penataran telah

menunjukkan komitmen terhadap pelaksanaan *good governance* dalam pelayanan publik. Namun, untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih inklusif, responsif, dan berkelanjutan, diperlukan penguatan kapasitas aparatur desa, peningkatan infrastruktur layanan, serta strategi komunikasi publik yang lebih adaptif terhadap karakteristik masyarakat lokal.

DAFTAR REFERENSI

- Dwiyanto, A., Pramusinto, A., Kartodiharjo, H., Rohdewohld, R., & Ali, M. (2003). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Facebook Pemdes Penataran. (n.d.). *Beranda Facebook Pemdes Penataran*. <https://www.facebook.com/pemdes.penataran>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Putra, A. P., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R., Ashari, A., Sartika, S., Rulandari, N., Prasetyo, A., & Arief, M. H. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. [https://www.researchgate.net/publication/371733164 MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK](https://www.researchgate.net/publication/371733164_MANAJEMEN_PELAYANAN_PUBLIK)
- Isnayanti, & Rahman Hasima. (2024). Penerapan prinsip good governance dalam tata kelola pemerintah desa. *Lakidende Law Review*, 3(2), 579–591. <https://doi.org/10.47353/delarev.v3i2.79>
- Mardiasmo. (2006). Akuntabilitas dan good governance dalam pelayanan publik. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(1), 1–15.
- Mardiasmo. (2006). *Good governance: Konsep dan implementasi dalam pelayanan publik*. Andi Offset.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2021). *Buku ajar manajemen pelayanan publik* (pp. 1–112). Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-97-1>
- Pemdes Penataran. (n.d.). *Website resmi Desa Penataran*. <https://penataran-blitarkab.desa.id/>
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38784/uu-no-25-tahun-2009>
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi pelayanan publik: Konsep, teori dan aplikasi*. <http://repository.uniwap.ac.id/239/1/Birokrasi%20Pelayanan%20Publik.pdf#page=50.15>

- Sedarmayanti, Gunawan, S., Pradesa, H. A., & Sitorus, T. A. T. (2019). The effect of good governance, leadership and organizational culture on public performance accountability. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(1), 70–81. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v10-i1/6807>
- Sedarmayanti, M. (2020). *Good governance: Konsep dan implementasi dalam pelayanan publik*.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (p. 55). Alfabeta. https://repository.upi.edu/54996/4/S_PEA_1607911_Chapter%203.pdf
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D* (p. 9). Alfabeta. <https://repository.umj.ac.id/9338/12/12.%20BAB%20III.pdf>
- Suprpto, F. A., & Nugroho, R. (2021). *Administrasi pemerintahan desa bagian 4: Pelayanan publik*. Google Books.
- United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development*. UNDP.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.