

PERAN GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT DESA BINABARU KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Auliyah Rahman¹, Ahmad Mustanir², Sandi Lubis³

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email Korespondensi: rahmanauliyah812@gmail.com

Email: ahmadmustanir47@gmail.com; sandi.lubis7@gmail.com

ABSTRACT

This research is motivated by the low quality of public services in the village, which is influenced by the limited application of good governance principles. The purpose of this study is to analyze the implementation of accountability, responsiveness, efficiency, and effectiveness in improving the quality of public services in Bina Baru Village, Kulo District, Sidenreng Rappang Regency. This study employed a descriptive qualitative method with data collection techniques consisting of observation, interviews, and documentation. The findings indicate that accountability has begun to be realized through transparent activity reports, although consistency is still lacking. The responsiveness of village officials is shown in their efforts to address community needs, but is constrained by limited resources. Service efficiency has improved through the use of technology, yet faces challenges in task distribution and human resource limitations. In terms of effectiveness, some public service programs have been beneficial for the community, though the outcomes are not evenly distributed. In conclusion, the implementation of good governance principles in Bina Baru Village has had a positive impact on the improvement of public services, but continuous optimization is required to achieve maximum service quality.

Keywords: Good governance, Public service, Accountability, Responsiveness, Efficiency.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya kualitas pelayanan publik di desa yang dipengaruhi oleh keterbatasan penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi prinsip akuntabilitas, responsivitas, efisiensi, dan efektivitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas mulai terwujud melalui transparansi laporan kegiatan, meskipun belum sepenuhnya konsisten. Responsivitas aparat desa terlihat dalam kesigapan menanggapi kebutuhan masyarakat, tetapi terkendala oleh keterbatasan sumber daya. Efisiensi pelayanan sudah mulai meningkat dengan pemanfaatan sarana teknologi, namun masih menghadapi hambatan pada distribusi tugas dan keterbatasan tenaga kerja. Dari segi efektivitas, sebagian program pelayanan publik sudah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, meskipun capaian belum merata. Kesimpulannya, penerapan prinsip good governance di Desa Bina Baru telah memberikan pengaruh positif terhadap perbaikan pelayanan publik, namun masih memerlukan optimalisasi secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan dapat tercapai secara maksimal.

Kata kunci: Tata kelola pemerintahan, Pelayanan publik, Akuntabilitas; Responsivitas; Efisiensi.

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk mengelola berbagai aspek yang berkaitan dengan pemerintahan, termasuk menyediakan sarana, prasarana, serta memenuhi kebutuhan masyarakat melalui layanan publik Menurut (Kasmir, 2017), pelayanan didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk menjamin kepuasan pihak lain, baik pelanggan, rekan kerja, maupun atasan. Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem layanan yang disediakan oleh pemerintah, diperlukan langkah-langkah pembaruan guna meningkatkan kualitas pelayanan tersebut (Ketut Sudana et al., 2021).

Pelayanan publik memiliki kaitan yang sangat erat dengan prinsip *good governance*. Good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan konsep yang menekankan pada pentingnya pengelolaan organisasi publik yang transparan, akuntabel, responsif, partisipatif, efektif, dan efisien (Graham, J., Amos, B., 2003). Prinsip-prinsip ini bertujuan memastikan bahwa pemerintah dan lembaga-lembaga publik lainnya dapat melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa, Desa didefinisikan sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah tertentu dan berwenang untuk mengatur serta mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat yang diakui dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagai biro pemerintahan pada tingkat terendah, pemerintah desa memiliki wilayah kekuasaan yang lebih kecil, sehingga diharapkan mampu menampung seluruh aspirasi masyarakat setempat.

Sementara itu, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa menjelaskan bahwa Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam kerangka sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah desa dijalankan oleh kepala desa yang dibantu oleh perangkat desa, yang berfungsi sebagai unsur pelaksana pemerintahan desa. Pemerintahan desa memiliki tujuan utama untuk mengatur, mengayomi, memenuhi kebutuhan, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Desa Bina Baru, sebagai salah satu desa yang terus berupaya meningkatkan pelayanan publik kepada warganya, memiliki tantangan tersendiri dalam menerapkan prinsip *good governance*. Meskipun desa ini telah berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan melalui berbagai inisiatif, masih banyak ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal transparansi, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya desa. Hal ini menjadi penting mengingat bahwa pelayanan publik yang berkualitas berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat, serta menciptakan kepercayaan publik terhadap pemerintah desa.

Implementasi prinsip *good governance* di Desa Bina Baru diharapkan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif, efisien, dan memenuhi kebutuhan warga. Beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam implementasi ini antara lain adalah penyusunan kebijakan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat, pelibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, serta peningkatan kapasitas aparatur desa dalam mengelola sumber daya secara profesional dan akuntabel.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* di tingkat desa tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah desa, tetapi juga melibatkan masyarakat sebagai pemangku kepentingan utama (Ardani et al., 2024). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* diterapkan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Bina Baru, serta hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses implementasinya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2017a) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara analisis data bersifat

induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Sesuai dengan sifat penelitian kualitatif yang terbuka dan fleksibel, jenis pengumpulan datanya juga sangat beragam, disesuaikan dengan masalah, tujuan penelitian, dan sifat objek yang diteliti.

Informan Penelitian, peneliti merupakan instrumen kunci yang sama dengan karakteristik penelitian kualitatif. Untuk peneliti secara individu akan turun ke lapangan di tengah-tengah masyarakat guna memperoleh data dari informan. Informan diperoleh dari kunjungan langsung yang dilakukan di lokasi penelitian dimana dipilih secara purposive ini merupakan metode penetapan informan dengan berdasarkan informasi yang dibutuhkan, artinya teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Informan tersebut ditetapkan dan ditentukan tidak berdasarkan pada jumlah yang dibutuhkan, melainkan berdasarkan pertimbangan fungsi dan peran informasi sesuai fokus masalah pada penelitian. (Pokhrel, 2024) Informan yang diambil ada 4 yaitu Dayadi, S.IP. selaku kepala desa, Mastika, S.AP. selaku sekertaris, Erni selaku staf desa, Anti selaku masyarakat penerima layanan.

Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana implementasi prinsip-prinsip good governance dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini secara khusus menyoroti aspek akuntabilitas, responsivitas, serta efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik di tingkat desa. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participan observation*), wawancara mendalam (*indepthinterview*), dan dokumentasi (Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, 2014).

Pada teknik keabsahan data diperlukan triangulasi, dimana triangulasi sendiri terdiri atas triangulasi teknik pengumpulan data, triangulasi sumber data, dan triangulasi penelitian (Saadah et al., 2022). Berhubungan dengan triangulasi teknik pengumpulan data, makai dentik dengan tiga teknik pengumpulan data yang kerap di percaya mampu menghasilkan data yang mendalam dan mendetail yakni dengan wawancara, dan observasi.

Analisis data merupakan proses penyusunan data yang dilakukan secara sistematis dengan data yang diperoleh dari dokumentasi, observasi, catatan lapangan dan wawancara. Analisis data yang dilakukan dengan cara mengorganisasikan menjadi unit, mensitetiskan, menyusun dalam pola, dan memilih apa yang penting untuk dipelajari, serta menarik kesimpulan yang dipenuhi oleh orang maupun diri sendiri (Sugiyono, 2017b). Teknik analisis data yang telah terkumpul menjadi data yang terstruktur, teratur sistematis dan bermakna menggunakan software Nvivo 12.

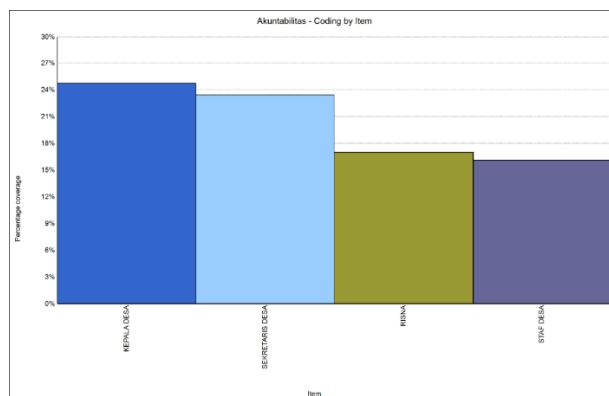
PEMBAHASAN

Prinsip Good Governance Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* yang menjadi pedoman dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut United Nations Development Programme (UNDP), *Good Governance* mencakup berbagai prinsip yang berfungsi sebagai acuan bagi pemerintah dalam menjalankan tugas secara transparan, akuntabel, responsif, efektif, dan efisien. Penerapan prinsip-prinsip ini di tingkat desa sangat penting, mengingat desa merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Di Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang, implementasi *Good Governance* menjadi landasan utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah desa berupaya memastikan setiap layanan dapat diakses dengan mudah, ditangani secara cepat, dan dilaksanakan secara transparan, sehingga mampu membangun kepercayaan masyarakat. Dari berbagai prinsip yang ada, tiga prinsip utama yang menjadi fokus dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Bina Baru adalah akuntabilitas, responsivitas, serta efektivitas dan efisiensi.

Gambar 1: Grafik Akuntabilitas



Berdasarkan teori akuntabilitas, aparat desa memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab kepada warga atas segala bentuk tugas dan pelayanan yang diberikan, termasuk transparansi penggunaan dana desa serta pelaporan hasil kerja secara terbuka. Dalam konteks Desa Bina Baru, hasil analisis pada gambar menunjukkan bahwa Kepala Desa memiliki persentase peran tertinggi ($\pm 24,5\%$) diikuti oleh Sekretaris Desa ($\pm 23,7\%$), yang mengindikasikan dominasi keduanya dalam pengambilan keputusan, penyusunan laporan, dan penyampaian pertanggungjawaban publik. Dominasi ini mencerminkan bahwa struktur pemerintahan desa menempatkan posisi pimpinan sebagai aktor utama dalam menjamin akuntabilitas, baik secara administratif maupun politis.

Sementara itu, kontribusi Risna ($\pm 17,5\%$) dan Staf Desa ($\pm 16,3\%$) cenderung lebih rendah, yang menunjukkan peran mereka lebih bersifat operasional dan mendukung proses akuntabilitas yang diarahkan oleh pimpinan. Dari sudut pandang analisis, hal ini dapat menjadi indikator bahwa akuntabilitas di Desa Bina Baru masih terpusat pada figur pimpinan, sehingga partisipasi aktor pendukung belum optimal. Konsekuensinya, distribusi tanggung jawab yang belum merata dapat berpotensi membebani pimpinan desa sekaligus membatasi pemberdayaan staf dalam proses transparansi dan pelaporan publik. Untuk memperkuat akuntabilitas, desa dapat mendorong pelibatan aktif seluruh perangkat dalam proses pelaporan, sosialisasi penggunaan dana, dan pengawasan bersama, sehingga tanggung jawab tidak hanya terpusat pada pimpinan tetapi merata di seluruh struktur pemerintahan desa.

Jadi akuntabilitas di Desa Bina Baru masih didominasi oleh peran Kepala Desa dan Sekretaris Desa yang memegang porsi terbesar dalam pengambilan keputusan, pelaporan, dan pertanggungjawaban publik, sementara kontribusi Risna dan Staf Desa lebih bersifat pendukung dengan keterlibatan terbatas pada aspek formal. Pola ini mencerminkan struktur tanggung jawab yang terpusat pada pimpinan, yang meskipun memastikan kontrol dan koordinasi yang kuat, berpotensi membatasi partisipasi serta pemberdayaan perangkat desa lainnya. Oleh karena itu, perlu adanya strategi untuk memperluas pelibatan seluruh perangkat desa agar akuntabilitas dapat berjalan secara kolektif, transparan, dan merata di semua tingkatan pemerintahan desa.

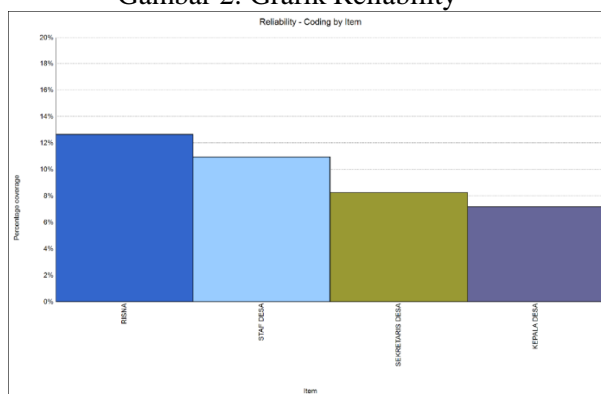
Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi indikator penting keberhasilan pemerintahan desa, terutama dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Di Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang, pemerintah desa berupaya mengelola pelayanan dengan berpedoman pada prinsip *good governance* yang mencakup akuntabilitas, responsivitas, serta efektivitas dan efisiensi. Prinsip-prinsip ini selaras dengan faktor-faktor kualitas pelayanan publik yang dikemukakan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1985), yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), dan *Responsiveness* (daya tanggap). Integrasi antara prinsip *good governance* dan faktor kualitas pelayanan publik diharapkan

dapat menciptakan tata kelola desa yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat

Dalam penerapan akuntabilitas, pemerintah desa menyediakan sarana informasi publik seperti papan pengumuman, dokumen laporan, dan forum musyawarah, yang mendukung aspek *Tangibles* melalui ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai. Prinsip responsivitas tercermin dari kesigapan perangkat desa dalam menanggapi keluhan dan aspirasi warga, yang sejalan dengan faktor *Responsiveness* karena melibatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan. Sementara itu, prinsip efektivitas dan efisiensi dilaksanakan melalui prosedur pelayanan yang sederhana, pembagian tugas yang jelas, dan pemanfaatan teknologi informasi, sehingga mendukung *Reliability* dengan memastikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu. Keterpaduan prinsip *good governance* dengan faktor kualitas pelayanan ini memperkuat fungsi pelayanan publik di desa.

Gambar 2: Grafik Reliability



Sumber : Olahan data yang diolah Nvivo 12 Plus, 2025

Keandalan (reliability) dalam pelayanan publik menuntut setiap pegawai untuk memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan konsisten. Berdasarkan data di Desa Bina Baru, terlihat bahwa indikator ini paling tinggi ditunjukkan oleh Risna dengan persentase sekitar 12,6% dan Staf Desa sebesar 11%. Tingginya angka tersebut mencerminkan peran aktif mereka dalam kegiatan operasional sehari-hari, seperti melayani administrasi, memberikan informasi, dan memastikan setiap layanan terselesaikan sesuai prosedur. Keterlibatan langsung di lapangan membuat kontribusi mereka lebih terlihat oleh masyarakat, sehingga memengaruhi penilaian positif terhadap keandalan layanan yang diberikan.

Sementara itu, Sekretaris Desa mencatat persentase 8,2% dan Kepala Desa 7,3%, yang menunjukkan bahwa posisi struktural tertinggi cenderung memiliki kontribusi tidak langsung terhadap keandalan layanan. Hal ini dapat dipahami karena tugas mereka lebih berfokus pada aspek manajerial, seperti pengawasan, koordinasi antarunit, dan pengambilan keputusan strategis. Meskipun kontribusinya terhadap indikator keandalan terlihat lebih rendah, peran pimpinan tetap krusial dalam menetapkan standar pelayanan, menyediakan dukungan kebijakan, serta memastikan sumber daya yang dibutuhkan tersedia, sehingga pegawai lapangan dapat menjalankan tugas dengan optimal.

Berdasarkan data dan analisis, dapat disimpulkan bahwa keandalan pelayanan publik di Desa Bina Baru terutama dijaga oleh pegawai yang terlibat langsung dalam operasional lapangan, seperti Risna dan Staf Desa, yang menunjukkan persentase kontribusi tertinggi. Keterlibatan mereka dalam pelaksanaan tugas sehari-hari berperan penting dalam memastikan ketepatan waktu, akurasi, dan konsistensi layanan kepada masyarakat. Sementara itu, kontribusi Sekretaris Desa dan Kepala Desa yang lebih rendah menunjukkan bahwa peran pimpinan lebih berfokus pada fungsi pengawasan, koordinasi, dan pengambilan keputusan strategis, yang meskipun tidak terlihat langsung dalam indikator keandalan, tetap menjadi faktor pendukung utama untuk menjaga mutu pelayanan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip *good governance* di Desa Bina Baru memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, meskipun masih terdapat sejumlah keterbatasan yang perlu diatasi. Akuntabilitas desa mulai terwujud melalui laporan kegiatan yang transparan, namun masih terpusat pada figur kepala desa dan sekretaris desa sehingga partisipasi perangkat lainnya belum optimal. Responsivitas aparat desa terlihat dalam upaya mereka memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi keterbatasan sarana, prasarana, dan sumber daya manusia membatasi kecepatan dan ketepatan pelayanan. Efisiensi pelayanan meningkat dengan pemanfaatan teknologi, meski belum sepenuhnya mampu mengatasi hambatan distribusi tugas dan keterbatasan kapasitas aparatur. Sementara itu, efektivitas pelayanan publik sudah memberi manfaat nyata bagi sebagian masyarakat, namun capaian belum merata sehingga masih ada kelompok warga yang belum terjangkau secara maksimal.

Temuan tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya bergantung pada komitmen pimpinan desa, tetapi juga pada keterlibatan kolektif seluruh perangkat, pemanfaatan teknologi secara tepat guna, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Untuk itu, diperlukan strategi penguatan tata kelola pemerintahan desa yang lebih inklusif, transparan, dan partisipatif melalui pelibatan masyarakat dalam proses perencanaan, pengawasan, dan evaluasi program. Selain itu, dukungan dari pemerintah daerah dan lembaga terkait menjadi penting dalam penyediaan fasilitas, pelatihan, serta pendampingan teknis agar aparatur desa mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional dan merata.

Sebagai rekomendasi, pemerintah desa perlu membangun sistem akuntabilitas kolektif, memperluas saluran aspirasi masyarakat, dan memperkuat pemanfaatan teknologi digital dalam setiap aspek pelayanan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan perbandingan antar desa guna menemukan pola terbaik implementasi *good governance* di tingkat lokal, serta menambahkan perspektif kuantitatif agar diperoleh gambaran lebih luas tentang dampak tata kelola desa terhadap kualitas pelayanan publik di berbagai konteks.

REFERENSI

- Ardani, S. S., Sonny Fransisco, Arcitera Febriyanti, & Fathiyah Aida Rizma. (2024). Penerapan Prinsip Good Governance Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Baktijaya Kota Depok. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2), 126–135.
<https://doi.org/10.56127/jekma.v3i2.1472>
- Graham, J., Amos, B., & P. (2003). Principles for Good Governance in the 21st century. *Policy Brief*, 15.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Ketut Sudana, I., Luh Putu Yesy Anggreni, N., & Putu Eka Indrawan, i. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan. *Universitas PGRI Mahadewa Indonesia*, 22(2), 555–561. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5574445>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. 3rd Edition. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications*.
- Pokhrel, R. (2024). Sampling Techniques in Research: An Insight into Purposive Sampling. *International Journal of Research Methods*, 25–32.
- Saadah, M., Prasetyo, Y. C., & Rahmayati, G. T. (2022). Strategi Dalam Menjaga Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif. *Al-Adad : Jurnal Tadris Matematika*, 1(2), 54–64.
<https://doi.org/10.24260/add.v1i2.1113>
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

325

Indexed



SINTA 5

PKP|INDEX

