

**SKRIPSI**

**PENYELENGGARAAN GOOD VILLAGE GOVERNANCE  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DESA LANTA BARAT**



**OLEH:**

**A.RAJAK**

**NIM : 105641107818**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

**SKRIPSI**  
**PENYELENGGARAAN GOOD VILLAGE GOVERNANCE**  
**TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DESA LANTA BARAT**

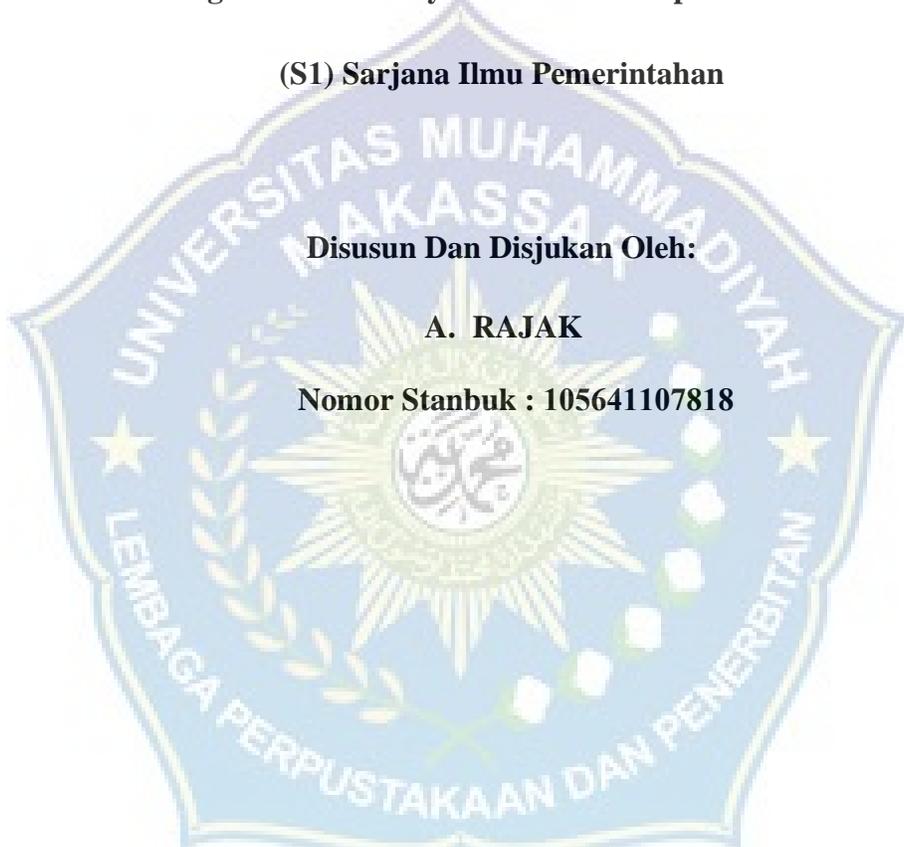
**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**(S1) Sarjana Ilmu Pemerintahan**

**Disusun Dan Disjukan Oleh:**

**A. RAJAK**

**Nomor Stanbuk : 105641107818**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi Penelitian : Penyelenggaraan Good Village Governance Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Lanta Barat

Nama Penyusun : A.Rajak

Nomor Stambuk : 105641107818

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si



Muhammad Amril Pratama Putra, S.IP., M.AP

Mengetahui:

Ketua Program Studi



Dr. Hj Irvani Malik, S.Sos., M.Si

NBM : 730 727

Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I

NBM : 1207163

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh tim penguji Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0591/FSP/A.6-VIII/V/1444 H/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan yang di laksanakan pada hari xxxx 2023

Mengetahui:  
Tim Penilai,

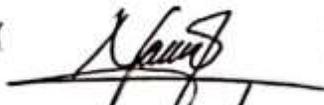
Ketua Sekretaris

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si Andi Luhur Prianto, S.IP., Msi

Penguji,

1. Prof. H. Muhlís Madani, M.Si (Ketua) (  )

2. Hamrun, S. Ip., M.Si (  )

3. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP (  )

4. Muhammad Amril Pratama Putra S. IP., M.AP (  )

**HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA  
ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : A.Rajak

Nomor Induk Mahasiswa : 105641107818

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar skripsi penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 31 Maret 2023

Yang Menyatakan,

A.Rajak

## ABSTRAK

**A.Rajak 2023. Penyelenggaraan Good Village Governance Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Lanta Barat Kecamat Lambu Kabupaten Bima.** (Dibimbing oleh Prof. Dr.H. Muhlis Madani, M.Si dan Muhammad Amril Pratama Putra, S.IP.,M.AP)

Penelitian ini bertujuan untuk memahami penyelenggaraan good village governance terhadap pelayanan publik di desa lanta barat dan memahami apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif dan menggunakan teknik pengumpulan data secara wawancara, dokumentasi, dan observasi dengan jumlah informan sebanyak 20 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, display data, dan verifikasi penangan kesimpulan, pengabsahan data menggunakan triangulasi sumber, triangulasi sumber, dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan good village governance terhadap pelayanan publik di desa lanta barat dengan menggunakan indikator responsifitas, kendala, daya tanggap serta jaminan dan perhatian dari aparat pelayanan publik. Untuk itu pemerintah desa lanta barat diharapkan mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat sehingga mampu menciptakan lingkungan pemerintahan yang berbasis pada kepentingan masyarakat, selain itu keterlibatan masyarakat juga menjadi hal yang penting, karena sejatinya penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah melibatkan semua lapisan masyarakat setempat dalam upaya mencapai kehidupan yang tentram dan damai.

**Kata Kunci :** good village governance, pelayanan publik, pemerintah desa

## KATA PENGANTAR

الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ بِسْمِ اللّٰهِ

Dengan menyebut nama Allah SWT. yang maha pengasih lagi maha penyayang, kami panjatkan puja dan puji syukur atas limpahan karunia, rahmat, hidayat dan inayah-nya kepada kami sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat dan salam juga tidak lupa di kirimkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Skripsi ini berjudul **“Penyelenggaraan Good Village Governance Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Lanta Barat”** yang merupakan salah satu syarat penyelesaian studi jurusan ilmu pemerintahan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas muhammadiyah makassar. Penulis tentunya hanya manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan yang disengaja maupun tidak di sengaja, termasuk dalam penulisan skripsi ini yang tentunya menemukan hambatan, dan kesulitan sehingga untuk menjadi lebih baik membutuhkan doa yang merupakan perantara penulis dengan sang pencipta baik yang secara langsung maupun secara tidak langsung.

Penulis menyadari skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Terutama dan yang paling istimewa penulis mempersembahkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kepada kedua orang tua, bapak Suhardin dan ibu Siti Hawa, berkat do,a dukungan moral, moril dan serta meteril, perhatian serta perhatian yang cukup luar biasa dan tanpa pamrih. Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada saudari adek marweli, raona, dan nurani terima kasih banyak sudah menjadi saudari yang hebat bagi penulis.

Serta pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Pembimbing 1 Ayahanda Profesor H. Muhlis Madani, M.Si dan pembimbing 2 Bapak Muhammad Amril Pratama S. IP., M.AP yang senantiasa meluangkan

waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.

2. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Seluruh bapak dan ibu dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan ilmu pengetahuan terhadap penulis selama menempuh masa perkuliahan.
4. Kepada staf tata usaha atau karyawan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa memberikan pelayanan dan membantu penulis dalam segala urusan perkuliahan.
5. Para penguji yaitu Bapak Prof. H. Muhlis Madani, M.Si, Bapak Hamrun, S. Ip., M.Si Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP, dan Bapak Muhammad Amril Pratama Putra S. IP., M.AP, yang telah sanantiasa meluangkan waktunya, menguji sekaligus membimbing dan mengarahkan penulis, memotivasi, serta memberi saran-saran yang sangat berharga kepada penulis dalam menyusun, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Terimakasih kepada segenap keluarga besar Serikat Mahasiswa Indonesia Cabang Makassar, Forum Mahasiswa Lambu Formal Makassar, dan terkhusus ucapan terimakasih kepada Pimpinan Cabang Makassar Serikat Mahasiswa Indonesia Saudara Maswanto.
7. Untuk saudara Musliadin, muliadin, andri, alamsyah, dll terima masih telah menjadi sahabat dan teman terbaik sejak kecil hingga sekarang dan telah menemani penulis dimasa yang sulit dan senang.
8. Teruntuk Imamudin, Ardan Hidayat, Yusril Mahendra, Basso Erwin Hidayatullah, Toni Hartono, Muhsin, Della Maulida, Nurla, Rusdin, Abim, Abar dan kawan kawan yang tidak bisa saya sebutkan satu satu, terimakasih banyak telah menjadi kawan, saudara, dan keluarga selama penulis mengenyam pendidikan di tanah rantauan kota Makassar.

9. Untuk Muhammad Akbar, imamudin, dan Toni hartono terimakasih selalu ada disaat penulis membutuhkan.
10. Serta ucapan terimakasih kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang selama ini telah menjadi support system terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai prasyarat akhir untuk mendapatkan gelar S.Ip.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini sangatlah jauh dari kesempurnaan karena segala sesuatu yang sempurna itu hanya milik ALLAH SWT, dan oleh karena itu kesempurnaan skripsi ini, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.



Makassar, 22 Agustus 2023

Yang menyatakan

A. Rajak

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PENDAHULUAN .....	2
A. Latar Belakang .....	2
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II .....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Penelitian terdahulu .....	10
B. Deskripsi Teori.....	14
A. Konsep Good Governance .....	14
B. Konsep Desa .....	18
C. Implementasi <i>Good Village Governance</i> .....	27
D. Pelayanan Publik.....	34
E. Prinsip Pelayanan Publik .....	38
F. Kerangka Pikir.....	41
G. Deskripsi fokus penelitian.....	42
BAB III.....	44
METODE PENELITIAN .....	44
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	44

B. Jenis Dan Sifat Penelitian.....	44
C. Sumber Data.....	45
D. Informan Penelitian.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data .....	47
F. Teknik Analisis Data .....	48
G. Keabsahan Data .....	48
BAB IV .....	52
HASIL DAN PEMBAHSAN .....	52
A. Gambaran Umum .....	52
1. Visi Misi Pemerintah Desa Lanta Barat Kecamatan Lambu Kabupaten Bima .....	53
2. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Lanta Barat Kecamatan Lambu Kabupaten Bima.....	54
3. Daftar Rekapitulasi Jumlah Penduduk Desa Lanta Barat Kecamatan Lambu Kabupaten Bima .....	55
B. Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lanta Barat Kecamatan Lambu Kabupaten Bima .....	55
1. Arah Kebijakan Pembangunan Desa .....	55
2. Keandalan ( <i>Reability</i> ).....	59
3. Daya Tanggap ( <i>Resposiviness</i> ).....	60
4. Jaminan Asuransi ( <i>Assurance</i> ) .....	63
5. Empati ( <i>empathy</i> ) .....	64
6. Bukti Fisik ( <i>tagibles</i> ).....	66
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Penyelenggaraan <i>Good Village Governance</i> Terhadap Pelayanan Public Di Desa Lanta Barat Kecamatan Lambu Kabupaten Bima .....	67

1. Faktor Pendukung .....	67
2. Faktor Penghambat.....	70
BAB V .....	72
PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	74
LAMPIRAN.....	76



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	10
Tabel 2.2.....	43
Tabel 3.1.....	49
Tabel 4.1.....	55
Tabel 4.2.....	56



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pemerintahan desa merupakan struktur pemerintahan terbawah dalam tata pemerintahan negara kesatuan republik indonesia. Pemerintahan desa memiliki peranan yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan pada tingkatan desa. Pemerintahan desa mempunyai tugas yang utama adalah untuk menciptakan masyarakat yang demokratis, memberikan pelayanan sosial yang baik supaya membawa masyarakat pada kehidupan yang lebih baik, sejahtera, tentram, dan berkeadilan. Selain itu Desa juga berfungsi sebagai perantara pemerintah dalam pelaksanaan pembangunan, karena adanya desa pembangun ditingkat daerah akan berkenaan langsung dengan masyarakat. Pertiwi et al., (2021)

Sari & Majid, (2021) mengemukakan bahwa pemerintahan desa merupakan unit paling dasar pada hierarki dalam sistem pemerintahan nasional, yang dapat di artikan bahwa pemerintahan desa merupakan organisasi yang paling depan dalam peyelenggaraan pelayanan publik, kerena pemerintahan desa merupakan pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat. Sugiman (2018), menjelaskan desa merupakan unit lembaga pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat dan di harapkan bisa menjalankan roda pemerintahan dengan niat yang sungguh-sungguh serta di harapkan mampu merubah taraf kehidupan masyarakat kearah yang lebih demokratis, adil, tentram, aman, dan serta damai.

Upaya terwujudnya *good village governance* dilakukan agar tidak tertinggal dari kemajuan wilayah perkotaan yang terus berkembang. Dengan demikian, partisipasi segenap masyarakat desa adalah pilar utama tegaknya kehidupan yang demokratis. Untuk itu, masyarakat dapat langsung turun tangan dalam upaya mewujudkan *Good Village Governance* dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi dan reponsifitas.

Dalam upaya melaksanakan pemerintahan desa yang baik (*good village governance*), penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar bagi setiap warga negara atas barang, jasa, serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektifitas sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik yang di berikan oleh pemerintah terhadap masyarakatnya. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah kewajiban semua struktur organisasi pemerintahan mulai dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota) sampai dengan pemerintahan desa yang sesuai dengan dasar hukum yang telah di tentukan untuk menungjung pelaksanaanya. Dalam hal tersebut, Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea ke-4 secara tegas dan lugas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik

Indonesia ialah untuk memajukan kesejahteraan bersama dan mencerdaskan kehidupan bangsa dan negara.

Desentralisasi dan otonomisasi pemerintah desa yang di bingkai dalam Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 memiliki dasar filosofis dengan perspektif pembaruan desa dalam regulasi yang baru di bentuk untuk mewujudkan visi menuju desa yang mandiri, demokratis dan sejahtera. Tapi pada kenyatannya keterbatasan pemerintah desa dalam peran dan fungsinya mengakibatkan pertumbuhan dan kemajuan menjadi relatif lambat, hal ini bisa di lihat dari masyarakat desa yang cenderung pasif dalam ikut mengawal pelaksanaan program dan evaluasi kinerja pemerintahan desa.

Maka dari itu desa dengan hak otonomi khusus dapat mengatur sendiri urusan pemerintahan desa dan kepentingan masyarakatnya termasuk pada proses pelaksanaan pelayanan publik di teritorial administrasi desa. Kerena memberikan otonomi juga menanggung kewajiban yang harus di laksanakan oleh aparatur pemerintahan desa dan tidak boleh bertentangan dengan regulasi atau aturan perundang undangan yang lebih tinggi. Dan juga desa tidak semata-merta terlepas dari pengawasan dan pembinaan pemerintah provinsi/kabupaten, serta lembaga pengawas pemeritah lainnya. Sama halnya dengan intansi lainnya oleh karenanya pemerintah desa merupakan ibtasi penyelenggara jaminan layanan masyarakat desa yang dalam penyelenggaraan pelayanan juga wajib berpedoman dengan undang-undang No 25 tentang pelayanan publik.

*Good village governance* adalah tata pemerintahan desa dengan menjalankan perangkat pemerintahan dengan baik, bersih, dan transparan. Dengan memaksimalkan kinerja setiap perangkat yang ada, diharapkan dapat terwujudnya iklim tata kelola pemerintahan yang progres dalam mewujudkan kehidupan masyarakat yang adil secara social, demokratis secara politik dan sejahtera secara ekonomi. Konsep ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan desa dengan *social control* serta menjamin akuntabilitas terhadap masyarakat desa dengan berlandaskan pada kerangka aturan yang sudah ditetapkan, pemerintah desa juga merupakan *touch point* pertama masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Pengalaman masyarakat ketika mendapatkan pelayanan di kantor desa sangat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap citra pemerintah desa.

Pemerintah desa dalam peraturan pemerintah nomor. 72 tahun 2015 tentang desa, pasal 1 ayat 6 menyebutkan bahwa pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan desa, serta Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa berdasarkan asal usul dan adat istiadat yang di hormati dan di akui dalam sistem pemerintahan negara kesatuan republik indonesia. Pemerintah desa merupakan pejabat pelayanan publik, mereka di tuntutan untuk menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat. Seluruh perangkat desa dalam hubungan sosialnya di tokohkan dan di percaya oleh masyarakat desa untuk mengelola kehidupan publik masyarakat desa. Meskipun dalam penyelenggaran pemerintahan desa sudah di atur dalam undang-undang,

perangkat desa dalam praktiknya antara masyarakat dengan pemerintahan desa masih cenderung menggunakan hubungan kedekatan secara personal yang mungkin di ikat dengan tali kekerabatan dan kekeluargaan, sehingga saling dekat dan relatif lebih menyentuh secara personal dan emosional ketimbang publik

Tata kelola pemerintahan desa bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat, agar mampu mengelola semua potensi yang ada dalam desa, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan, mendorong partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas. Oleh demikian, dalam upaya mencapai tujuan tersebut maka pemerintah Desa Lanta Barat dapat mendorong perbaikan layanan masyarakat, perbaikan sistem manajemen dan pemberdayaan masyarakat sesuai yang di maksud dalam undang-undang nomo 6 tahun 2014 tentang desa.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Lanta Barat ada beberapa faktor yang secara garis besar menjadi penghambat efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan baik seperti masalah struktural birokrasi desa yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, juga karena adanya kendala kultural dalam birokrasi. Selain itu ada juga faktor dari perilaku aparat pelayan publik yang tidak mencerminkan perilaku melayani dan bahkan cenderung sebaliknya malah ingin di layani. Dan secara eksplisit masalah yang menyebabkan tidak efektifnya pelayanan publik di desa lanta barat, kecamatan lambu, kabupaten bima, di antaranya ialah karena sumber daya aparatur pemerintahan desa yang kurang kompeten, selain itu

lemahnya sistem pengawasan anggaran, serta lemahnya pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan publik dan diperparah dengan adanya sikap apatis dari masyarakat. Sementara itu penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila adanya keterlibatan semua lapisan masyarakat desa baik dari pemerintahan desa, tokoh masyarakat, dan masyarakat desa secara umum. Dimana semuanya mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan.

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi terhadap pengoptimalan pelaksanaan pelayanan publik di desa lanta barat, kecamatan lambu, kabupaten bima agar lebih efektif dan efisien dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang baik (*good village governance*).

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengajukan judul untuk penelitian ini, yaitu **“Penyelenggaraan Good Village Governance Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Lanta Barat”**. Untuk mengetahui lebih jauh tentang penerapan prinsip-prinsip dan apa saja yang menjadi factor penghambat dan factor pendukung dalam penyelenggaraan konsep *Good Village Governance*. Dengan mengambil objek penelitian di Desa Lanta Barat, Kecamatan Lambu, Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka peneliti mengajukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Good Village Governance* dalam upaya pelayanan publik yang efektif dan transparan di desa Lanta Barat.
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung penerapan *Good Village Governance* melalui pelayanan publik di desa lanta barat.

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Memahami penyelenggaraan *Good Village Governance* terhadap pelayanan publik di desa Lanta Barat.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung penerapan konsep *Good Village Governance* dalam tata Kelola pemerintahan di desa lanta barat.

## **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat atau kegunaan dalam Pendidikan maupun masyarakat umum.

### **1. Manfaat teoritis**

- a. Bagi peneliti lain, secara teoritis penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dalam dunia pendidikan, serta

diharapkan bermanfaat kemajuan ilmu pengetahuan dalam bidang pendidikan (*education*) dan masyarakat pada umumnya, juga terkhusus kepada disiplin ilmu pemerintahan mengenai penyelenggaraan *Good Village Governance* terhadap pelayanan publik di Desa Lanta Bara.

b. Bagi peneliti itu sendiri, penelitian tentang ”penyelenggaraan *Good Village Governance* terhadap pelayanan publik di Desa Lanta Barat”, diharapkan dapat menambah wawasan peneliti mengenai penyelenggaraan *Good Village Governance* dalam tata Kelola pemerintahan desa. Agar dapat memberikan pengalaman, pengetahuan, dan pembelajaran terutama dalam melaksanakan penelitian.

## 2. Manfaat praktis.

a. Bagi masyarakat, agar bisa memberikan informasi dan edukasi terhadap masyarakat mengenai penyelenggaraan *Good Village Governance* dan pelayanan publik, khususnya kepada masyarakat desa lanta barat dan kepada masyarakat kabupaten bima pada umumnya.

b. Bagi pemerintah, penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan terhadap pemerintah terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa berbasis pada konsep *Good Village Governance* dalam upaya pelayanan public yang lebih efektif dan efisien.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama	Judul	Hasil penelitian
	Aminudin, (2019)	<i>Implemetation Of Good Villagr Governance In Village Develompment</i>	Kebijakan pembangunan desa secara nasional sudah berjalan dan terdapat perubahan dan kemajuan yang cukup signifikan, tapi masih terdapat beberapa masalah dalam pelaksanaannya, mulai dari aktor pelaku kebijakan sampai capaian program yang di laksanakan pemerintah desa. Dan indicator bisa secara jelas di lihat seperti tata kelola keungan yang relative belum baik, penyalahgunaan wewenang/kekuasaan, perencanaan desa yang pertisipatif, dan terintegrasi dan terencana, mutu pelayananan kepada masyarakat yang masih belum meningkat.

	<p>Riska Chyntia Dewi &amp; Suparno Suparno, (2022)</p>	<p>Mewujudkan <i>Good Governance</i> Melalui Pelayanan Publik</p>	<p>Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (<i>Good Governance</i>), pada dasarnya menuntut seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat, dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, esensi pemerintahan yang baik di cirikan terselenggaranya pelayanan public yang baik, hal ini sejalan dengan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang di ajukan daerah untuk mengurus daerah dan mengurus masyarakat setempat dalam meningkatkan pelayanan public, selain itu penyelenggaraan pelayanan yang baik, memberikan indikasi memberikan membaiknya kinerja manajemen pemerintahan, disisi lain menunjukkan adanya perubahan pola pikir yang berpengaruh terhadap perubahan yang lebih baik terhadap sikap yang berorientasi pada pelayanan public.</p>
--	---	---	---

	<p>Prayatni et al., (2019)</p>	<p>Analisis Pengelolaan Dana Desa Di Desa Bebetin Melalui Konsep Good Village governance (GVG)</p>	<p>Penerapan Prinsip <i>Good Village Governance</i> (GVG) Di Desa Bebetin Kecamatan sawan Kabupaten Buleleng telah dilaksanakan dengan baik dan benar. Setiap prinsipnya telah telah dilaksaknakan dengan sedemikian rupa oleh pemerintah setempat agar tidak ada penyimpngan penyimpangan atau penilain buruk masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan yang terjadi di pemerintahan setempat.</p>
	<p>Ni kadek, Dwi santi prayatni, luh made wahyu satya putri dkk.</p>	<p><i>Good Governance</i> Dalam Pengelolaan Dana Desa</p>	<p>Berdasarkan hasil bisa di simpulkan pelaksanaan pengelolaan dan desa di provinsi bali secara normatif dapat dikatakan sesuai dengan makanisme yang di atur dalam Undang-Undang No 6 Tahun 2016 tentang desa dan Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2014.</p>

Pertama, lebih menekankan pada pengelolaan pengawasan desa, khususnya pengawasan eksternal dalam pelaksanaan pembangunan desa, baik fisik maupun non fisik, serta menjamin seluruh ketentuan kebijakan dalam pelaksanaan UU Desa, khususnya yang berkaitan dengan keuangan desa. Dengan kata lain, penelitian Neneng Siti Maryam berjudul Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik lebih berkonsentrasi pada bagaimana membahas secara umum terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Kajian kedua sebelumnya juga lebih berkonsentrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik secara umum. Terkait pengelolaan dana desa, kajian ketiga sebelumnya, Analisis Pengelolaan Dana Desa di Desa Bubetin, lebih terfokus. Selain itu, studi keempat hampir identik dengan dua yang pertama, yang mana saja.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian di atas, maka bisa di simpulkan bahwa pada penelitian terdahulu dijadikan sebagai acuan penulis dalam membahas mengenai Penyelenggaran Good Village Governance Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Lanta barat, memiliki 4 indikator dalam mewujudkan good village governance yaitu. transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsifitas. Pada ke Empat penelitian di atas yang menjadi acuan penulis dalam membahas tentang penyelenggaraan Good Village Governance Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Lanta Barat.

## **B. Deskripsi Teori**

### **A. Konsep Good Governance**

Sejak penelitian Bank Dunia dari tahun 1989, terminologi governance telah diperdebatkan dengan hangat. Setelah diterbitkan, frasa "pemerintahan" menjadi kriteria untuk mengalokasikan bantuan ke negara-negara berkembang. Istilah governance mencakup proses manajemen yang dinamis, hubungan antara lembaga dan organisasi pemerintah, serta hubungan antara pemerintah dengan sektor publik dan swasta, berbeda dengan terminologi yang hanya mengacu pada bentuk negara dan birokrasi yang formal dan inkonstitusional. Oleh karena itu, istilah "tata kelola" mengacu pada sejarah institusional dan metode untuk memutuskan bagaimana kekuasaan akan digunakan yang bergantung pada kehendak dan kepentingan publik dan melibatkan publik dalam semua pengambilan keputusan.

Masyarakat, sektor korporasi, dan pemerintah semuanya telah menerapkan gagasan pemerintahan desa yang efektif untuk waktu yang sangat lama. Tetapi banyak orang menganggap tata kelola sebagai tata kelola. Karena pemerintah (governance) hanyalah salah satu dari tiga pelaku yang membentuk lembaga negara yang disebut dengan governance, maka governance dalam konteks ini tidak semata-mata merujuk pada pengelolaan dan susunan lembaga yang diberi nama government atau executive. Sektor swasta dan masyarakat sipil adalah dua aktor lainnya. Oleh karena itu, memahami tata kelola memerlukan pemahaman bagaimana pemerintah

(birokrasi), sektor swasta, dan masyarakat sipil berinteraksi untuk membentuk norma yang diterima oleh ketiganya.

Lembaga pemerintah harusnya mampu menciptakan lingkungan ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, dan keamanan yang kondusif dan produktif. Sektor swasta memiliki faktor yang sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi yang akan memperluas lapangan pekerjaan dan meningkatkan pendapatan masyarakat, sedangkan masyarakat sipil harus dapat berinteraksi secara aktif dengan berbagai macam aktifitas perekonomian, sosial, politik, dan termasuk bagaimana melakukan kontrol terhadap jalannya aktifitas-aktifitas tersebut.

Penambahan kata sifat "baik" pada istilah "tata kelola" dapat ditafsirkan sebagai pemerintahan yang baik atau positif berdasarkan konsep dan pemahaman tata kelola ini. Ketika semua sektor ini menggunakan potensinya secara maksimal atas dasar kesadaran dan pemahaman bersama tentang hasil yang diinginkan, di sinilah atribut yang baik atau positif dapat ditemukan. Jika ada karakteristik atau indikasi khusus, tata kelola pemerintahan memiliki kualitas positif.

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

Tata pemerintahan yang baik adalah sebuah konsep yang dicetuskan oleh Bank Dunia dan Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNDP) pada tahun 1998. Sejak saat itu konsep tersebut mendapat dukungan dari kalangan akademisi, pemerintah, dan organisasi non-pemerintah (LSM). Saat ini, good governance telah berkembang menjadi tolok ukur peningkatan tata kelola birokrasi yang sejalan dengan semangat perubahan. Pada awalnya good governance dimasukkan dalam agenda reformasi sebagai kondisi yang diinginkan yang harus dicapai di setiap bidang pemerintahan yang berhubungan dengan masyarakat, khususnya di pedesaan. Keadaan ideal ini didasarkan pada ide-ide yang mendasarinya.

*Good givernane* sering di definisikan sebagai tata pemerintahan yang baik. Ada juga yang mengartikanya sebagai tata pemerintahan yang baik dan ada pula yang mengartikanya sebagai sistem pemerintahan yang baik. Selanjutnya di artikan pula sebagai suatu proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan public god and service, Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, (2022). Lembaga administrasi Negara (2000; 6) memberikan pengertian bahwa *Good governance* adalah penyelenggaran pemerintahan yang solid dan efektif, efisien dan bertanggung jawab dengan menjaga sinergitas hubungan yang kontruktif di antara domain-domain Negara, masyarakat dan wiraswasta.

Tercapainya penyelenggaraan pemerintahan yang menjaga kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama semua pihak terkait

(negara, masyarakat, dan swasta), merupakan tujuan utama penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Suparno Suparno dan Riska Cyntia Dewi, (2022. 2020) Murdiyanto Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNDP) menekankan bahwa pedoman berikut ini harus diikuti dan dikembangkan dalam rangka mewujudkan pelaksanaan pemerintahan yang baik:

1. *participation*, setiap elemen masyarakat baik laki-laki atau perempuan memiliki hak yang sama dalam keterlibatan permusn dan pengambilan kebijakan baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan
2. *rule of law*, penegakan hukum tata kelola pemerintahan yang baik dilaksanakan dalam rangka kebebasan berpendapat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Sehingga diperlukan penegakan hukum yang adil tanpa siapa yang dilayani. Oleh karena langkah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah melalui langkah penegakan hukum sehat dan bersih, dan hasilnya dapat dipertanggung jawabkan dihadapan masyarakat.
3. *transparency*, konsep ini dibangun atas dasar hak kebebasan akses informasi, keterbukaan menyangkut semua aspek yang berkaitan dengan kepentingan public.
4. *consesus orientaion*, good governance harus memedia kepentingan semua pihak terkait dan terutama harus mengedepankan kepentingan rakyat.
5. *equality*, kesempatan yang sama bagi setiap masyarakat.

6. *effective-ness and effisiency*, semua proses dan istitusi harus memproduksi hasil yang tepat guna, dan efisien.
7. *accountability*, ekuntabilat merupakan suatu pekerjaan yang telah dilakukan dan hasilnya dapat dipertanggung jawabkan di hadapan masyarakat serta memiliki bentuk pertanggung jawaban yang jelas yang di lampirkan pada draf laporan pertanggung jawaban.
8. *strategic vision*, pembangunan berkelanjutan harus memiliki visi yang berhari depan.
9. *responsiviness*. lembaga publik dan aparat pelayanan publik harus mencerminkan sifat melayani.

Agus Dwiyanto mendefinisikan *good village governance* sering di artikan sebagai suatu iklim pemerintahan yang terbabas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). *Good village governance* dinilai akan terwujud apabila pemerintah mampu menjadikan dirinya sebagai pemerintah yang bersih praktek KKN. Sedangkan menurut Bagir Manan *good village governance* merupakan tata penyelenggara pemerintahan yang baik. Oleh karena itu pemerintah dapat diartikan secara luas dan secara sempit.

## **B. Konsep Desa**

Menurut hukum adat desa, daerah otonom tertua di Indonesia adalah desa, yang lahir sebelum lahirnya daerah dan teritori yang lebih besar seperti kerajaan (feodalisme), sehingga desa memiliki kewenangan penuh dan asli. Sebagaimana

dikemukakan dalam dasar pemikiran Penjelasan Undang-Undang Republik Indonesia, keberadaan desa di Indonesia sudah ada jauh sebelum adanya negara Indonesia. Desa ini terkenal di banyak komunitas, termasuk di Indonesia dan negara lain, seperti Barangay di Filipina, Panchayat di Indo-Pakistan, Kesultanan di Malaysia, Desa di Jawa, dan Sakdina di Thailand. Daerah-daerah ini adalah struktur pemerintahan yang melayani tujuan tertentu.

Penyebutan desa dengan berbagai macam tersebut menunjukkan karakter atau ciri khas dan karakter tersendiri yang sesuai dengan adat istiadat dan local wisdom masing-masing daerah. Penyebutan desa yang sangat bervariasi tersebut bisa merupakan sebuah konsep tanpa makna politik, akan tetapi juga bisa berarti suatu posisi politik dan sekaligus posisi dihadapan pihak atau kekuatan lain (*supra desa*)

Penerapan sistem pemerintahan kontemporer di desa telah menggeser sejarah panjang ciri-ciri budaya yang lebih mengutamakan individualisme daripada komunalisme ke arah yang lebih individualistis. Sekitar 75 persen penduduk Indonesia diperkirakan tinggal di pedesaan. Oleh karena itu, ini selalu menjadi masalah yang sulit dalam perkembangannya. Salah satunya adalah untuk menutup kesenjangan antara pedesaan dan perkotaan, yang secara historis menjadi tanda seberapa baik suatu bangsa telah berkembang. Sementara ini berlangsung, secara keseluruhan dampak pembangunan desa yang menimbulkan gesekan-gesekan yang semakin tajam dalam masyarakat desa, tidak menjadi kajian yang signifikan bagi negara atau pembuat kebijakan.

Sesuai dengan apa yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 32, tidak hanya dipulihkan bentuk pemerintahan yang lebih beragam, tetapi diharapkan dengan peraturan yang baru, penyelenggaraan pemerintahan benar-benar bertumpu pada adat dan kebiasaan. budaya yang selama ini terabaikan. Dengan berlandaskan dan berdiri di atas landasan yang kokoh, otonomi daerah—yang seharusnya dibangun di atas otonomi desa—seharusnya memiliki landasan yang kokoh.

Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai kekuasaan untuk menguasai dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat, menurut pengertian luas huruf o Undang-undang No. 22 Tahun 1999. Selain itu, dalam penjelasan umum disebutkan bahwa desa memiliki struktur unik berdasarkan hak asal usul yang spesifik, dengan keragaman, partisipasi, otonomi, demokrasi, dan pemberdayaan masyarakat sebagai landasan pengaturannya.

Sebaliknya, Undang-undang ini memberikan keleluasaan yang luas kepada daerah otonom dalam mengurus kepentingan masyarakat setempat dengan memberikan hak prakarsa sendiri. Aspek bagaimana otonomi ini tercipta dapat digunakan untuk membedakan antara otonomi daerah dan desa. Otonomi daerah timbul sebagai akibat dari suatu kebijakan pemberian kewenangan apabila otonomi desa muncul, berkembang, dan berkembang bersamaan dengan lahirnya desa dan hak otonominya tidak didasarkan pada hibah dari pemerintah tingkat atas.

berdasarkan prinsip desentralisasi. Hal ini menunjukkan bahwa tidak akan ada korelasi antara ada atau tidaknya desentralisasi yang diberikan oleh negara dengan hak otonomi, yang akan tetap menjadi sesuatu yang harus dimiliki, dalam konteks desa sebagai entitas asli masyarakat Indonesia sejak dahulu kala. sudut pandang politik, budaya, hukum, dan ekonomi. Hak otonom ini tidak akan ada tanpa desentralisasi, berbeda dengan bagaimana daerah ada dalam konteks otonom.

Desa sering dianggap sebagai antitesis dari kota dalam arti luas. Penduduk desa diperkirakan hidup berdampingan dengan penduduk kota di sana. Jika dibandingkan dengan perkampungan dengan karakteristik bahasa ibu yang kuat, tingkat pendidikan yang relatif rendah, dan mata pencaharian yang tipikal di sektor pertanian, perkampungan dipandang sebagai peradaban yang tertinggal. Meskipun ada berbagai sudut pandang yang dapat digunakan untuk memahami dan memaknai desa.

Karena desa juga memiliki kekuasaan atas pengadilan, hukum, kepolisian, dan pertahanan, maka kekuasaan desa bukan hanya kekuasaan pemerintahan dalam arti sempit tetapi juga kekuasaan pemerintahan dalam arti luas. Fakta bahwa rapat desa merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam masyarakat merupakan fakta menarik lainnya. Hal ini menjadi tidak mungkin jika diperhatikan dalam pembangunan desa seperti yang dilakukan saat ini. Hasilnya adalah hasil dari negara modern yang mendominasi entitas desa yang sangat kuat.

Kesenjangan yang berbeda yang dihasilkan dari interpretasi yang berbeda dari klaim tersebut di atas menjadi awal dari perkembangan kecerdasan sosial dan biasanya diwujudkan dalam kemiskinan di pedesaan. Institusi sosial yang menjamin keadilan sosial, demokrasi politik, dan kebebasan budaya diperlukan karena, secara teori, ketimpangan sosial merupakan sesuatu yang wajar terjadi dalam berbagai setting. Untuk membangun sistem yang dapat membantu masyarakat menghindari persaingan tidak sehat dan mencapai kehidupan sosial yang lebih baik, hal ini mutlak diperlukan.

Pemanfaatan berbagai variasi nyata yang terdapat pada setiap wilayah desentralisasi merupakan komponen penting desentralisasi yang menganut prinsip-prinsip good governance. Di mana faktor penggunaan sumber daya publik yang efektif berperan, dan seberapa penting persepsi mereka tentang tingkat kesejahteraan masyarakat? Kemudian dilihat sejauh mana pemberdayaan masyarakat dapat dilihat dari salah satu luarannya yaitu faktor ekonomi yang dibangun dari standar umum yang berlaku untuk melihat kualitas pelaksanaan desentralisasi yang pada prinsipnya dilakukan karena salah satu alasan yaitu kesejahteraan dan pemberdayaan umat.

Hal ini menunjukkan bahwa ada sendi-sendi sosial yang tidak dapat menerima dan aktif sebagai akibat dari rangsangan kebijakan yang memungkinkan munculnya jenis partisipasi ini. Hal ini merupakan akibat dari kesejajaran dan cara pandang negara terhadap keadaan ekonomi, sosial, dan politik dalam kehidupan

masyarakat pedesaan. Menurut Amartya Sen, tiga jenis kemampuan orang miskin dilemahkan oleh keadaan hidupnya yakni:

1. Kapasitas sosial, yang meliputi partisipasi dalam organisasi sosial dan akses terhadap sumber daya yang digunakan dalam produksi rumah tangga, seperti tanah, uang, informasi, pengetahuan, dan keterampilan.
2. Kemampuan politik, yang didefinisikan sebagai memiliki akses individu untuk pengambilan keputusan politik dan mencakup kemampuan untuk memilih serta menyampaikan aspirasi dan mengambil tindakan kolektif.
3. kecakapan psikologis, seperti mengetahui potensi diri baik dalam bidang sosial maupun politik.

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 Tentang Pemerintahan Desa ditegaskan bahwa dari segi administrasi desalah yang diatur. Pemilihan digunakan untuk mengisi posisi kepala desa, namun hanya mereka yang dianggap mendukung penuh kebijakan pemerintah yang berhak mencalonkan diri. Sebelum pemilu, orang-orang yang dianggap berseberangan dengan pemerintah akan tersingkir melalui proses seleksi caleg yang dibuat-buat. Alat seperti itu telah memicu birokratisasi metodis pemerintahan desa. Akibatnya, keterlibatan masyarakat menjelma menjadi sesuatu yang tidak bisa terjadi dalam artian partisipasi rasional, melainkan terjat dalam mekanisme mobilisasi.

Sulit membayangkan terbangunnya budaya demokrasi yang menjadi landasan partisipasi di tingkat desa dengan format seperti itu. Efisiensi dan efektivitas, yang merupakan mekanisme yang diinginkan dalam pengelolaan birokrasi modern, menjadi kata kunci karena sejarah UU No 5 Tahun 1979 menekankan pada aspek administrasi pemerintahan desa. Selain itu, diperlukan standarisasi tata pemerintahan dan administrasi berkedok modernisasi desa, yang lebih dari sekadar menghadirkan intervensi dan kehadiran negara yang kuat di tengah masyarakat. Namun demikian, hal ini juga memperkuat kontrol ketat pemerintah terhadap pemerintahan desa, di mana mereka menangani semuanya.

Alhasil, otonomi sejati yang bergantung pada tradisi dan budaya daerah menjadi tidak penting. Akar budaya telah terputus dari pemerintahan desa. Pemerintahan kita, khususnya pemerintah desa, telah kehilangan semangatnya akibat fokus pada sisi administrasi pemerintahan, yaitu dimensi fisiknya. Komponen psikologis pemerintahan, yang dikenal sebagai semangat pemerintahan, berakar pada tradisi dan budaya daerah. Kecenderungan ini terus berlaku baik pada desa-desa gaya baru yang diciptakan negara maupun situasi desa-desa lama.

Strategi pembangunan kerakyatan yang tentatif dibuat dalam upaya merebut perhatian rakyat dengan bantuan yang lebih bersifat amal (charitable), yang pada akhirnya mematikan semangat juang, guna memastikan bahwa Desa hanya dipahami dalam kapasitas yang terbatas, yaitu dengan keterampilan yang terbatas dalam mengelola modal usaha. Masyarakat bisa bertahan dalam berbagai kondisi berkat

kemampuannya untuk berintegrasi ke dalam kelompok yang hanya menunggu implementasi kebijakan politik pemerintah untuk mengubah nilai subsistensi yang berfungsi sebagai mode organik masyarakat menjadi kuantifikasi materialisme.

Himawan Pambudi. Pertama, (2001: 50) penting untuk dapat membedakan antara frasa "pemerintah" dan "pemerintahan", yang merupakan definisi dari pemerintahan desa. Sedangkan pemerintahan adalah kegiatan yang dilakukan oleh aparatur negara, khususnya pemerintah, pemerintah adalah aparatur negara yang menyelenggarakan pemerintahan. Oleh karena itu, penyelenggaraan yang dilakukan oleh perangkat atau organisasi pemerintah, khususnya Pemerintah Desa, dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dapat dipahami sebagai Pemerintahan Desa.

Menurut Maria Eni Surasih (2002: 23), Pemerintah Nasional yang penyelenggaraannya dipusatkan pada masyarakat termasuk Pemerintah Desa. Pemerintahan desa adalah suatu tata cara dimana upaya masyarakat desa yang bersangkutan dipadukan dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Pasal 23 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa menjelaskan bahwa Pemerintah Desa bertanggung jawab menyelenggarakan Pemerintahan Desa. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain yang dibantu oleh Perangkat Desa sebagai unsur Pemerintahan Desa, dalam Pasal 1 Ayat 3. Dengan demikian, penyelenggaraan Pemerintahan Desa meliputi:

1. Kepala Desa sebagai unsur pimpinan.
2. Komponen Penunjang Kepala Desa (Perangkat Desa) meliputi:
  - a. Sekretariat Desa
  - b. pelaksana kewilayahan
  - c. pelaksana teknis

peraturan hukum yang mengatur tata kelola pemerintahan desa yang terdiri atas:

Menurut Pasal 18B Ayat 2 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, “Negara mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak-hak tradisionalnya sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip-prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia yang diatur dalam undang-undang”; Undang-undang terkait desa antara lain UU No. 6 Tahun 2014, PP No. 43 Tahun 2014, PP No. 60 Tahun 2014, Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi No. 1 Tahun 2015, dan UU Nomor 60 Tahun 2014. Undang-undang terkait desa juga mencakup Dana Desa yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

### **C. Implementasi *Good Village Governance***

Seluruh desa di Indonesia merasakan manfaat dari pengesahan UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa pada 15 Januari 2014. Undang-undang yang pengesahannya memakan waktu hampir 7 tahun ini mengatur sumber keuangan sekitar 73.000 desa di seluruh Indonesia. Tentu saja, prinsip *Good Village Governance* dapat menjadi pedoman pelaksanaan undang-undang tersebut. Setiap desa di Indonesia mendapat alokasi anggaran dana desa yang cukup besar, yang berasal dari iuran pemerintah pusat dan alokasi anggaran daerah bahkan bisa melebihi 1 miliar dalam satu desa. Untuk alokasi anggaran dari pemerintah melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Belanja Daerah (APBD), undang-undang yang mengatur dana desa memberikan jaminan yang jelas.

Pada kenyataannya, ada banyak pos pendapatan di masyarakat. Desa juga mendapatkan alokasi dana desa (ADD) yang jumlahnya sekitar 10% dari APBD kota dan kabupaten dan merupakan dana bagi hasil untuk pajak dan retribusi daerah, selain menerima uang melalui hibah desa. Sumber pendapatan desa adalah pendapatan awal desa, yang terdiri dari hasil usaha desa seperti aset dan swadaya di perusahaan desa, dll. Untuk mengelola administrasi desa yang lebih baik, kebijakan ini mendorong perangkat desa untuk memahami prosedur desa yang lebih baik. dan tata kelola (Kemendagri, 2016).

Bersamaan dengan reformasi politik untuk bergerak ke arah yang lebih demokratis, gagasan *good village governance* mulai terbentuk. Karena kebutuhan

dalam mengatur kehidupan bernegara, maka topik good village governance sendiri menjadi argumentasi penting (Prayatni et al., 2019). Perubahan pemerintah diantisipasi, khususnya di bidang sumber daya manajemen publik yang lebih efektif dan efisien.

Secara yuridis dan teknis, kebijakan pemerintah tentang desentralisasi fiskal ke desa menunjukkan keberpihakan dan fokus pemerintah yang lebih baik terhadap peningkatan pembangunan dan pelayanan masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat desa yang berkeadilan. Namun konsentrasi uang di desa juga menimbulkan beberapa kekhawatiran. Tanpa demokrasi, desentralisasi akan mengakibatkan pemusatan kekuasaan di tangan elit desa, yang dapat melahirkan korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan yang merugikan kepentingan masyarakat desa.

ekspresi nyata milik masyarakat untuk hasil pembangunan. sebuah bentuk empiris kepedulian terhadap pemberdayaan nuansa budaya lokal, mengingat sangat gagalnya mekanisme kebijakan pemerintah desa Orde Baru dalam mewujudkan pembangunan berbasis partisipasi masyarakat secara menyeluruh atau konsisten. Pemerintah telah melakukan sejumlah inisiatif pemberdayaan ekonomi yang ditujukan untuk masyarakat dan kelompok. Jaring pengaman sosial (JPS) dan Instruksi Desa Tertinggal (IDT) adalah dua contoh yang diarahkan pada masyarakat pedesaan.

Petikan laporan yang disampaikan oleh Prof. Dr. Mubyarto, (2000;11-22), yang mengungkapkan bahwa program (IDT) memuat program-program yang termasuk dalam kategori berhasil dan gagal, dapat dijadikan acuan untuk melihat keberhasilan dan kegagalan program. program di desa. Ternyata dari 27 desa yang terpapar, 12 diantaranya dinyatakan gagal dan gagal dari total 20.633 masyarakat yang menerima uang tersebut; nomor ini mewakili sampel. Hal yang sama juga terjadi pada beberapa program di kota-kota seperti JPS dan PDM-DKE.

Uraian yang dapat ditarik dari data tersebut menunjukkan bahwa ada banyak faktor berbeda yang dapat berkontribusi terhadap keberhasilan atau kegagalan program peningkatan ekonomi pedesaan. Salah satu faktor tersebut adalah lingkungan sekitar penerima bantuan yang mungkin tidak seperti yang digambarkan. di bagian ini, terutama mereka yang sudah memiliki tangkapan atau bakat melihat peluang. Di sini, kebenaran tentang kesenjangan sosial dianggap sebagai langkah menuju keadilan sosial, yang membutuhkan waktu untuk mencapainya. Keadilan sosial bukanlah masalah ekonomi, menurut ekonom Inggris Frances Hutcheson<sup>1</sup>, sehingga masyarakat pada akhirnya terseret ke dalam budaya individualistis yang mengutamakan diri sendiri.

Upaya desa untuk membangun cara hidup yang demokratis terus menghadapi tantangan praktis dan teoretis yang berat. Pemerintahan yang baik, yang dianggap sebagai pemerintahan ideal yang dapat membantu negara memenuhi tujuannya, sangat terkait dengan demokrasi. Gagasan good governance selalu dikaitkan dengan

demokrasi karena agar masyarakat dan negara dapat saling mengatur satu sama lain, mereka harus bekerja sama melalui lembaga-lembaga pemerintahannya. Ada dua aspek demokrasi: Pertama, dimensi komunal, berupa keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan, sering disebut sebagai esensi demokrasi. Demokrasi komponen negara/pemerintah yang meliputi transparansi, daya tanggap, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan dimensi kedua. Keempat masalah itu

Ironisnya, diyakini bahwa demokrasi yang penting untuk keberhasilan pemerintahan dengan rencana desentralisasi, tidak berjalan seperti yang diharapkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Institute for Research and Empowerment (IRE) di lima desa di Jawa Tengah yaitu Gadungan-Klaten, Duwet-Klaten, Wukirsari-Bantul, Jenarwetan-Purworejo, dan Grogol-Sukoharjo antara tahun 2001 dan 2003, beberapa temuan penting di lapangan dibuat dan disajikan dalam buku "Membangun Pemerintahan yang Baik di Desa" (Dwipayana, 2003:183–186).

Upaya desa untuk membangun kehidupan demokrasi terus menghadapi tantangan teknis dan praktis yang signifikan. Administrasi dianggap menggunakan demokrasi dalam hubungannya dengan pemerintahan yang baik sebagai upaya terbaik untuk mencapai tujuan negara. Karena negara selalu berkewajiban untuk bekerja dengan masyarakat sehingga yang satu dapat mengatur yang lain, maka gagasan tata pemerintahan yang baik selalu dikaitkan dengan demokrasi. Demokrasi memiliki dua dimensi, yang pertama sering disebut sebagai esensinya dan berbentuk

keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan. Transparansi, daya tanggap, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan bagian dari dimensi kedua demokrasi, yang berkaitan dengan negara dan pemerintahan. Keberhasilan desentralisasi ditentukan oleh keempat faktor tersebut, yang menandakan demokratisasi dalam suatu pemerintahan.

Ironisnya, pendekatan desentralisasi ini diyakini belum berhasil mencapai kesuksesan yang diharapkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Institute for Research and Empowerment (IRE) di lima desa di Jawa Tengah antara tahun 2001 dan 2003, yang temuannya kemudian diterbitkan dalam buku tersebut. Di lapangan, “Membangun Good Governance di Desa” menghasilkan sejumlah temuan yang signifikan.

Sutoro Eko membahas gagasan-gagasan pemerintahan demokratis dalam mengelola pemerintahan desa sebagai berikut dalam karyanya yang berjudul “Menempatkan Desa dalam Desentralisasi dan Demokrasi”:

1. Akuntabilitas,

Pemerintah dapat disebut akuntabel Ketika wewenang SDM yang dimiliki dipergunakan untuk mewujudkan pemerintahan yang jujur, mandat dan kepercayaan dari masyarakat desa. dengan prinsip ini, akan terjadi proses *checks and balances* yang dapat mengontrol jalannya pemerintahan.

Namun kenyataannya, kepala desa seringkali mengabaikan akuntabilitas masyarakat. Ketimbang individu-individu yang memilihnya (tanggung jawab politik), pertanggungjawaban lebih difokuskan pada pemerintahan supra desa (akuntabilitas administratif).

## 2. Responsivitas,

berkaitan dengan kapasitas pemimpin publik untuk mengenali masalah di masyarakat dan mengimplementasikan solusi melalui kebijakan publik. Hal tersebut mengakibatkan kebijakan desa yang dikembangkan menyimpang dari tujuan penyelenggaraan dan pembangunan desa yaitu meningkatkan kesejahteraan desa yang berkeadilan, karena rendahnya daya tanggap pemerintah terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat desa yang lebih peka terhadap kepentingan masyarakat desa. pemerintahan desa.

## 3. Objektivitas

Transparansi, karena buruknya penyelenggaraan pemerintahan desa yang terjadi selama ini dibarengi dengan tidak adanya transparansi. Masyarakat desa yang menjadi sasaran dan penerima kebijakan desa seringkali tidak mengetahui detail kebijakan tersebut sejak awal. Padahal keterbukaan sangat penting bagi berjalannya pemerintahan desa yang demokratis. Prinsip ini sangat menekankan agar informasi tentang program reformasi pemerintahan desa dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Masyarakat akan memiliki informasi yang akurat dan lengkap berkat

transparansi yang tinggi, yang sangat penting untuk mengevaluasi dan memantau seberapa baik pemerintah desa mengelola pemerintahannya. Namun pada kenyataannya, pemerintah menegaskan telah menganut konsep transparansi saat itu.

#### 4. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat yang kurang, memperparah kekurangan proses demokrasi di tingkat desa. Partisipasi seringkali hanya dianggap sebagai cara masyarakat mendukung kebijakan pembangunan desa, khususnya melalui swadaya masyarakat dan semangat gotong royong. Pemerintah menggunakan pelibatan masyarakat dalam pembangunan sebagai alat mobilisasi masyarakat untuk meningkatkan anggaran pembangunan desa, tetapi tidak berada di bawah payung solidaritas atau modal sosial. Dalam praktiknya, pelibatan masyarakat dalam perencanaan pembangunan yang seharusnya dimulai dari bawah, hanya berupa pelaksanaan kegiatan yang kurang menyentuh aspirasi, terutama masyarakat menengah ke bawah yang paling diuntungkan. dari kebijakan pembangunan desa.

Pelaporan pertanggungjawaban oleh kepala desa dilakukan sebagai laporan formalitas kepada kabupaten/kota, BPD, dan masyarakat. Masyarakat dan BPD tidak memiliki peran kontrol atau pengawasan dalam menjalankan pemerintahan desa dengan gaya pemerintahan yang demokratis. Penyelenggaraan pemerintahan desa tidak diatur secara ketat dalam hal transparansi, dan yang dilakukan hanya sebatas menginformasikan kepada masyarakat. Menanggapi, di sisi lain, melibatkan

mengakomodasi dan mengarahkan tujuan komunitas daripada mencerna dan menyelesaikan keinginan komunitas. Partisipasi masyarakat tidak ada karena lebih terfokus pada bentuk partisipasi yang bersejarah, seperti Pilkades dan pemilihan anggota BPD secara musyawarah.

Seiring dengan diperkenalkannya struktur pemerintahan desa yang baru melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pentingnya cita-cita demokrasi yang dalam praktiknya masih lemah perlu ditekankan. UU Desa 2014 telah menciptakan gelombang perubahan yang ditengarai akan berdampak pada pembangunan desa. terutama dengan adanya kebijakan peningkatan anggaran desa yang diharapkan dapat membawa perbaikan bagi kesejahteraan masyarakat yang berkeadilan. Apakah undang-undang desa yang baru, yang mencerminkan devolusi fiskal ini, telah cukup didemokratisasikan? Upaya peningkatan anggaran desa dan kewenangan pengelolaan pemerintah diyakini hanya akan melahirkan persoalan baru jika tidak ada upaya menuju tata kelola desa yang baik.

#### **D. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah upaya negara untuk menyediakan semua warga negara dengan komoditas penting, administrasi, dan layanan yang mereka butuhkan. Sesuai dengan UUD 1945, semua lembaga negara Indonesia, mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintah daerah (provinsi, kota, kabupaten, dan desa) bertanggung jawab menyelenggarakan urusan pemerintahan di Indonesia. Dalam hal ini, Pembukaan UUD 1945 bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan

memajukan kehidupan bernegara. masalah birokrasi dengan penganggaran layanan publik adalah salah satu elemen yang mempengaruhi seberapa efektif layanan publik disediakan. Adanya yang mempengaruhi kualitas pelayanan pelayanan publik

Ada tiga alasan alasan kenapa pelayanan publik menjadi faktor strategi untuk mulai mengembangkan dan menerapkan *Good Governance* di indonesia yaitu:

1. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana pemerintah mewakili untuk berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan pelayanan publik akan mendorong tinginya kepercayaan dan dukungan terhadap kerja birokrasi dan lembaga negara.
2. Pelayanan pulik adalah ranah dimana berbagai aspek *clean and Good Governce* dapat di realisasikan dengan mudah.
3. Pelayanan pablik melibatkan kepentingan semua unsur governance, yaitu pemerintah, masyarakat dan mekanisme pasar.

Robert (1996:30) segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat, di daerah dan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut; pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemeuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari definisi-definisi yang sudah dikemukakan di atas, maka dapat di simpulkan bahwa yang di maksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat pada penyelenggara pelayanan publik. Negara di dirikan oleh masyarakat dengan maksud agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. pada dasarnya negara atau pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebtuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan individual tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya di harapkan oleh masyarakat.

Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah harus memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi penduduk. Mencakup komponen-komponen sebagai berikut dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1. Kesederhanaan dalam arti kebijakan pelayanan publik bersifat lugas, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, yang juga mengacu pada 1. persyaratan administrasi dan teknis pelayanan publik.

3. Kelompok kerja atau pejabat yang bertugas memberikan pelayanan dan menyelesaikan masalah yang timbul selama penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Informasi tentang biaya administrasi publik dan metode pembayaran.
5. Kepastian waktu, atau kebutuhan agar pelayanan publik dapat dilaksanakan dan diselesaikan dalam waktu tertentu.
6. Accuracy, memastikan bahwa item layanan publik secara legal, akurat, dan segera disampaikan.
7. Kejelasan hukum dan rasa aman harus diberikan melalui keamanan, proses, dan produk layanan publik.
8. Tanggung jawab; pejabat yang ditunjuk atau pimpinan penyelenggara pelayanan publik yang bertanggung jawab Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk sarana teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana layanan yang memadai
10. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan aparatur pelayanan public
11. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, dan rapi, lingkungan yang indah serta dilengkapi dengan fasilitas dan prasarana yang memadai
12. penyediaan layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk layanan penyediaan dan penyerahan barang (*good*) atau jasa (*service*).

13. penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) yang menerima layanan dari penyedia layanan.
14. jenis layanan, yaitu layanan yang di berikan oleh pelayanan publik kepada yang membutuhkan layanan.
15. kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Itu sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan pelanggan itu biasanya sangat berkaitan dengan erat dengan standar dan kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

#### **E. Prinsip Pelayanan Publik**

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi masyarakat atau mereka yang menuntut pelayanan secara umum. Untuk itu, kebutuhan masyarakat harus dipenuhi dengan tetap menjaga kualitas pelayanan publik. Berdasarkan keputusan Menteri Negara, Pemberdayaan Aparatur Pelaksana Pelayanan Publik No. 62 Tahun 2003 sekurang-kurangnya meliputi komponen-komponen sebagai berikut:

1. kesederhanaan dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan Kesederhanaan dalam arti metode pelayanan publik yang lugas, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan, termasuk kejelasan dalam bidang-bidang berikut
3. spesifikasi administratif dan teknis pelayanan publik

4. departemen/pejabat yang bertugas memberikan layanan dan menyelesaikan masalah yang muncul selama penyediaan layanan publik
5. informasi tentang biaya layanan publik dan metode pembayaran.
6. kepastian waktu, yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan dan diselesaikan dalam waktu tertentu.
7. kebenaran, memastikan bahwa item layanan publik diterima secara legal, akurat, dan benar
8. Keamanan, prosedur, dan hasil pelayanan publik menawarkan rasa aman dan kepastian hukum. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi.

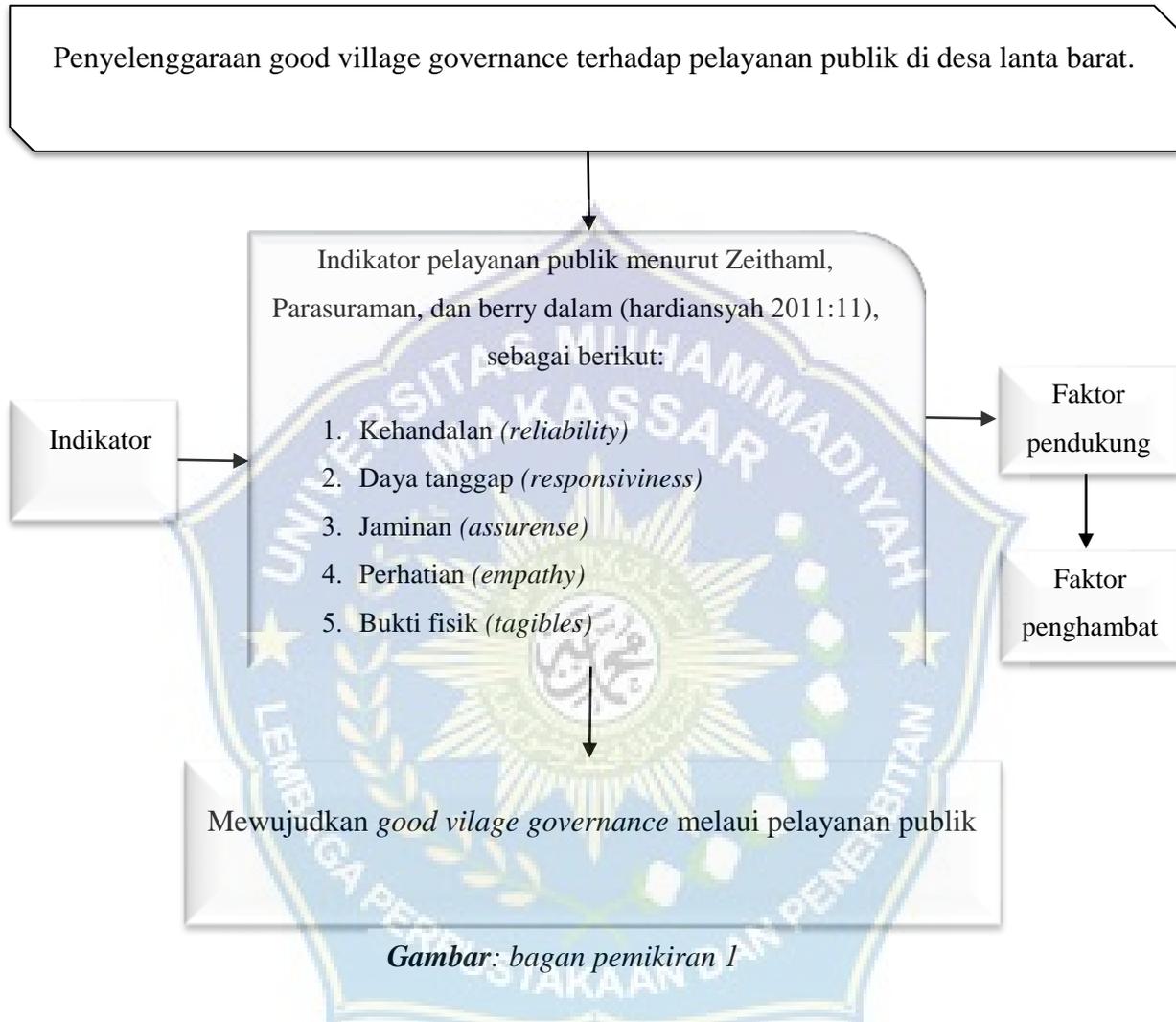
Masyarakat harus memiliki akses yang mudah ke tempat dan situs, serta fasilitas layanan yang sesuai, dan harus dapat menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi. Penyedia layanan perlu menerapkan disiplin, bersikap sopan dan sopan, membantu, dan tulus dalam memberikan layanan mereka.

Kenyamanan, lingkungan pelayanan perlu rapi, tertata, nyaman, bersih, dan sehat. Selain itu juga perlu dilengkapi dengan fasilitas penunjang pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, dan dapat meningkatkan kualitas hidup mereka. Layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang mencakup berbagai jenis layanan seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, perizinan, perpajakan, transportasi dan sebagainya.

Lembaga pemerintah dan lembaga pelayanan publik harus memastikan bahwa layanan publik yang disediakan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan pelayanan publik. Dalam era digital pelayanan publik semakin berkembang dengan penggunaan teknologi digital yang memungkinkan pemerintah dan lembaga pelayanan publik untuk memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien.

## F. Kerangka Pikir



Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian terdahulu dan kajian pustaka yang telah di uraikan maka setiap penelitian memiliki kerangka pikir yang dijadikan sebagai pedoman dan arahan dalam melakukan penelitian di lapangan, kerangka pikir mengacu pada Penyelenggaraan Good Village Governace Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Lanta Barat.sebagaimana acuan penulis

berdasarkan prinsip responsifitas, transparansi, partisipasi dan akuntabilitas pelayanan publik sehingga mendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik yang sesuai dengan semangat *good village governance* agar bisa mengambil parameter pada faktor penghambat dan faktor pendukung pada pelaksanaannya.

### **G. Deskripsi fokus penelitian**

Untuk memahami kerangka pikir tersebut berikut adalah uraian singkat mengenai bagian-bagian yang ada pada kerangka pikir:

1. *Reliability*, meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang di janjikan dengan tepat, dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan pelayanan tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
2. *Responsifness*, berkaitan langsung dengan kemampuan aparat pemerintah desa untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan mewujudkannya dalam pelayanan publik. Adanya prinsip responsifitas juga mendorong pemerintahan desa untuk lebih peka terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat setempat.
3. *Anssurence*, terkait dengan indikator *anssurance* yaitu perhatian terhadap etika dan moral yang ditandai dengan penampilan aparat desa yang rapi dalam meberikan pelayanan seperti mamakai baju seragam atau baju dinas.
4. *Empathy*, indikator empati yaitu yang berkaitan dengan kemauan aparat desa untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyatakat yang ditandai dengan

perhatian aparat desa terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan publik.

5. *Tagibles*, yaitu mengenai penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang dimulailah dari sumber daya aparat desa dalam memberikan layanan terhadap masyarakat.
6. faktor pendukung, yang dimaksud disini adalah adanya sarana dan prasarana yang memadai dalam setiap aspek pelayanan publik supaya bisa lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaannya.
7. Faktor penghambat, yang di maksud sebagai factor penghambat disini adalah melihat apa saja yang menjadi penghambat dalam setiap proses pelayanan publik sehingga menjadi kendala dalam menuju penerapan *good village governance* yang sesuai dengan prinsip di atas.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu Dan Lokasi Penelitian**

Waktu Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu dua bulan, terhitung setelah adanya ijin dari pihak fakultas untuk melakukan penelitian di Desa Lanta Barat, Kecamatan Lambu, Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat.

#### **B. Jenis Dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Secara khusus, metodologi penelitian didasarkan pada filosofi postpositivis yang digunakan untuk menilai keadaan objek alam

Fokus metode kualitatif adalah observasi mendalam. Akibatnya, kesimpulan yang ditarik dari penelitian menggunakan metodologi kualitatif mencakup fenomena yang lebih luas. Solusi dari kesadaran bahwa semua efek tindakan manusia dipengaruhi oleh fitur sosial masyarakat adalah penelitian kualitatif yang lebih memperhatikan humanisme, pola komunikasi, dan ikatan emosional. Faktor-faktor ini termasuk kecenderungan politik dan latar belakang sosial seseorang.

Selain itu, menurut eko Murdiyanto (Metode Penelitian Kualitatif, 2020), penelitian kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan atau tulisan dari subjek dan perilaku yang terekam. Penelitian kualitatif adalah temuan yang dilakukan dalam pengaturan dunia nyata. Alat utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti.

## 2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang bersifat memaparkan dan bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskriptif) lengkap tentang sesuatu yang sedang diteliti. Berdasarkan pengertian diatas, maka pengertian yang penulis maksudkan adalah penelitian yang menggambarkan peristiwa yang terjadi di lapangan.

## C. Sumber Data

Sumber data berasal dari lokasi dimana peneliti akan memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian tersebut. Adapun sumber data penelitian ini yaitu:

### 1. Data Primer

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu berusaha menciptakan gambaran yang komprehensif (deskriptif) tentang subjek yang diteliti.

Berdasarkan pengertian di atas, penulis mengimplikasikan penelitian yang menjelaskan hal-hal yang terjadi di lapangan.

## 2. Data sekunder

Karena mengandung informasi tambahan atau pelengkap dari data utama, maka data sekunder merupakan sumber data pendukung. Data sekunder tidak boleh diabaikan meskipun sebagai sumber pendukung karena tanpa itu, keandalan data primer akan diragukan.

### **D. Informan Penelitian**

Penulis menggunakan strategi sampel purposif, semacam metode pengambilan sampel yang sering digunakan dalam penelitian ilmiah, untuk memilih informan penelitian. Untuk memilih sampel, harus digunakan teknik yang dikenal dengan “purposeful sampling” (Sugiyono, 2008). Purposive sampling adalah sejenis sampel non-probabilitas, yang biasa disebut sebagai sampel penilaian atau sampel ahli. Dimana penulis memilih mereka yang dianggap mampu memberi.

Informan yang tepat terhadap penelitian yang dilakukan yakni:

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

INFORMAN	JUMLAH
Kepala Desa Lanta Barat	1
Ketua BPD Desa Lanta Barat	1
Ketua RT	4
Ketua RW	5
Tokoh Masyarakat	4
Masyarakat Desa Lanta Barat	5
Jumlah	20

**Tabel 3.1: Informan Penelitian**

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi, atau pengumpulan data melalui observasi dan dokumentasi penyelenggaraan pemerintahan desa dan pelayanan publik yang efektif.
2. Wawancara adalah jenis interaksi antara dua orang yang berbentuk pertanyaan dan tanggapan. Sampai tujuan wawancara tercapai, satu orang mengajukan pertanyaan untuk mengumpulkan informasi, yang lain mendengarkan dengan sabar, kemudian menanggapi dengan tanggapan yang sesuai.
3. Dokumentasi adalah pengumpulan informasi dengan menggunakan gambar visual sebagai dokumentasi. Merupakan praktik yang biasa untuk merekam

wawancara dalam bentuk video dan audio untuk menangkap substansi percakapan dan mempelajarinya lebih jauh setelahnya, saat data diproses.

#### **F. Teknik Analisis Data**

menggunakan analisis data agar data mudah dipahami oleh peneliti dan orang lain, proses pencarian juga secara sistematis mengatur data yang telah dikumpulkan dengan mengklasifikasikan data ke dalam beberapa kategori, mendefinisikannya sebagai unit yang signifikan, dan memberikan kesimpulan (Sugiyono, 2007). Untuk melakukan analisis ini, dicari data pelayanan publik yang diberikan di Desa Lnata Barat. Di lokasi penelitian, semua data dari berbagai sumber yang tersedia diperiksa terlebih dahulu sebagai bagian dari proses analisis (Arikunto, 2010). Analisis data dalam penelitian ini merupakan suatu proses pencarian dan kemudian menyusun secara runtut atau sistematis data- data yang telah diperoleh dari hasil pencarian di lokasi penelitian kemudian memaparkan data lalu menarik sebuah kesimpulan tersebut (Jogiyanto Hartono, 2018).

#### **G. Keabsahan Data**

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa penelitian yang dikumpulkan diperlukan untuk menghasilkan penelitian yang berkualitas atau data yang dapat diandalkan; sebagai hasilnya, penulis memvalidasi data menggunakan berbagai metode, termasuk yang tercantum di bawah ini:

## 1. Jangka Waktu Penelitian yang Luas

Apabila data yang terkumpul dirasa kurang, peneliti akan memperpanjang waktu observasi; sebagai hasilnya, penulis mengumpulkan data, mengamati, dan mewawancarai informan untuk memvalidasi data yang ada dan mendapatkan data baru. Untuk mengumpulkan data sekunder tambahan yang masih diperlukan, penulis kembali menghubungi informan.

2. Lebih gigih dalam terus melakukan pengamatan yang cermat.

3. Pengacakan data dari berbagai sumber dilakukan triangulasi menggunakan metode yang berbeda dan berkali-kali.

Untuk keperluan triangulasi maka dilakukan tiga cara yaitu:

### a. Triangulasi sumber

Membandingkan metode pemeriksaan ulang tingkat kepercayaan data yang dikumpulkan dari beberapa sumber dikenal dengan istilah triangulasi sumber. Membandingkan temuan wawancara dengan kondisi yang ada di lokasi sebelum dan sesudah penerapan prinsip tata pemerintahan desa yang baik berbasis pegawai negeri misalnya, atau membandingkan hasil observasi dengan wawancara, apa yang dikatakan di depan umum dengan apa yang ada dikatakan secara pribadi, atau hasil wawancara dengan pernyataan umum dan pribadi yang dibuat.

b. Triangulasi teknik

triangulasi teknis melibatkan penggunaan banyak metode untuk membandingkan data dari sumber yang sama. Data yang terkumpul dengan teknik pengumpulan data sebelumnya akan diverifikasi dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara.

c. Triangulasi waktu

Untuk memvalidasi data, triangulasi waktu digunakan untuk membandingkan data dari sumber yang berbeda, dengan cara yang berbeda, dan pada waktu yang berbeda. Perilaku dan proses manusia keduanya mengalami modifikasi berkala. Tidak hanya satu observasi akan dilakukan untuk mengumpulkan data yang dapat diandalkan melalui observasi untuk proyek ini.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum**

Desa lanta barat adalah salah satu desa yang terletak di kecamatan Lambu, kabupaten Bima, provinsi Nusa Tenggara Barat, Indonesia. Desa Lanta Barat, tidak dapat di pisahkan dari sejarah terbentuknya karena desa lanta barat merupakan desa yang terbentuk dari pemekaran desa Lanta pada tahun 2006 menjadi dua desa yaitu, Desa Lanta (Desa induk) dan Desa Lanta Barat (pemekaran) dengan luas wilayah 805, 80 hektar. Secara geografis Desa Lanta barat bertasan langsung dengan Desa Simpasai di sebelah barat, desa Lanta sebelah timur, Desa Melayu di sebelah utara, dan Desa Rato di bagian selatan.

Desa Lanta Barat berada lumayan jauh dari ibu kota kabupaten bima yaitu sekitar 88 Km, dan dari ibu kota kecamatan sekitar 5 Km. meskipun desa lanta barat bukan merupakan desa dengan moblitas ekonomi yang tinggi, tapi desa lanta barat di kenal dengan hasil produksi pertaniannya yang sangat produktif, seperti bawang merah, padi, jagung dan beberapa jenis komoditas pertanian lainnya yang menjadi sumber utama pendapatan masyarakat desa lanta barat, selain sektor pertanian ada juga sektor lain seperti peternakan dll.

## 1. Visi Misi Pemerintah Desa Lanta Barat Kecamatan Lambu Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat

*strategic vision*, pembangunan berkelanjutan harus memiliki visi yang berhari depan. Oleh karena itu menjadi penting prinsip ini untuk di terapkan sebagai master plan desa melalui fisi misi desa lanta barat sebagai berikut:

- **Visi**

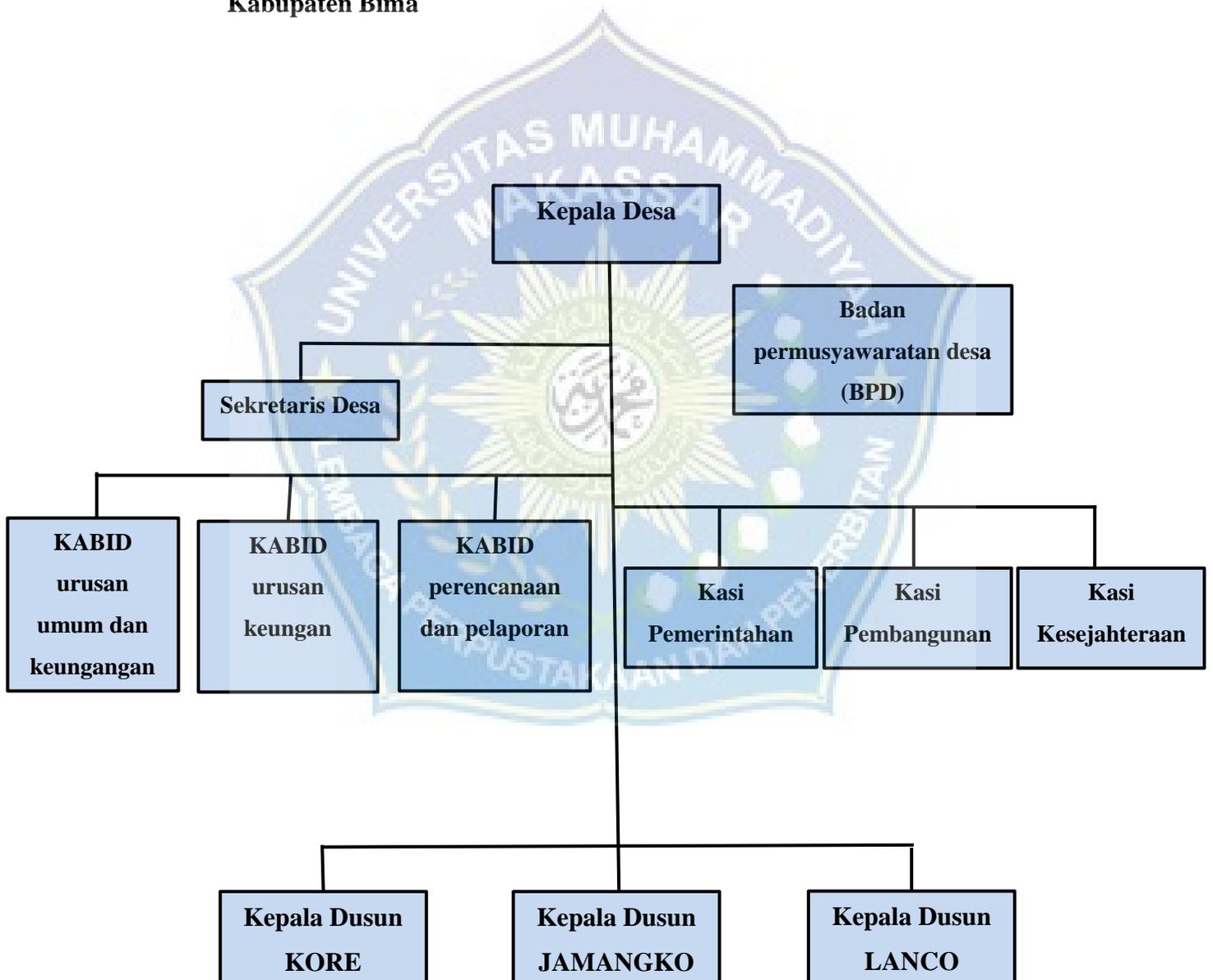
Terwujudnya Desa Sejahtera, Aman Dan Damai Serta Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas San Agamais.

- **Misi**

- a. Menyelenggarakan pemerintahan yang transparan, akuntabilitas, partisipatif, dan responsif
- b. Membangun sarana dan prasarana ekonomi berbasis pada ekonomi pertanian yang produktif
- c. Meningkatkan dan memberdayakan peran pemuda dan perempuan serta meningkatkan taraf hidup masyarakat miskin
- d. Membangun pola hidup sehat dengan menciptakan lingkungan yang bersih
- e. Menciptakan kondisi lingkungan yang kondusif dan Agamais

## 2. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Lanta Barat Kecamatan Lambu

Kabupaten Bima



Gambar 4.1. Struktur organisasi Desa Lanta Barat

### 3. Daftar Rekapitulasi Data Penduduk Desa Lanta Barat

Jumlah penduduk			
	Laki-Laki	Perempuan	Total
No	1.474	1.563	3.037
Prentase Jumlah Penduduk Tahun 2022			

**Gambar 4.2. Tabel jumlah penduduk Desa Lanta Barat**

#### **B. Upaya Pemerintah Desa Lanta Barat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lanta Barat Kecamatan Lambu Kabupaten Bima**

Berdasarkan peraturan Desa Lanta Barat Nomor 01 Tahun 2020 Tentang rencana pembangunan jangka menengah Desa (RPJMDes) tahun 2020-2026, Maka strategi dan kebijakan Desa Lanta Barat Kecamatan Lambu Kabupaten Bima sebagai berikut:

##### **1. Arah kebijakan Pembangunan Desa**

###### **a. Pekerjaan umum**

- 1) Pembangunan drainase jalan desa
- 2) Penataan dan perbaikan jalan dusun
- 3) Perawatan jalan kuburan
- 4) Rehab dan pembuatan pos kamling

- 5) Perawatan pagar sekolah
- 6) Pembuatan MCK
- 7) Perawatan gedung serba guna (GSG)
- 8) Perawatan Gedung TK
- 9) Rehab gedung SDN
- 10) Perawatan Gedung SMP
- 11) Pengajuan pengaspalan
- 12) Pembukaan gang RT/RW
- 13) Pembangunan saluran irigasi
- 14) Pembuatan jalan beton Lesa Lanta Barat
- 15) Normalisasi jalan tani
- 16) Pembuatan spal desa
- 17) Pengadaan sarana TK Mayang Wangi
- 18) Pembuatan lapangan voli permanen
- 19) Pembangunan irigasi sawah
- 20) Pembangunan jalan keliling lapangan
- 21) Pembuatan Plat Decker
- 22) Normalisasi kantor Desa
- 23) Pengadaan Umbul-Umbul peringatan

b. Bidang Pendidikan

- 1) Bantuan anak SD yang tidak mampu
- 2) Bantuan intensif guru PAUD
- 3) Pembentukan dan penganggaran keg. TIM PAUD
- 4) Pembentukan dan pembinaan organisasi pemuda
- 5) Pembinaan manajemen Lembaga swadaya masyarakat
- 6) Pengusulan dan pengangkatan penjaga SD/SMP

c. Kesehatan

- 1) Bantuan sarpras dan operasional posyandu
- 2) Penanganan kasus kekurangan gizi
- 3) Penyuluhan bantuan keluarga
- 4) Bantuan pengobatan masyarakat miskin
- 5) Pengadaan sarpas polindes dan bidan desa
- 6) Bantuan bagi ekporter KB implan tidak mampu
- 7) Penganggaran kader intensif Kesehatan ke dinas terkait
- 8) Sosialisasi lingkungan sehat dan Kesehatan reproduksi pada ekseptor  
KB
- 9) Sosialisasi lingkungan sehat pasca banjir
- 10) Pengangkatan kader Kesehatan setiap RT
- 11) Pembinaan makanan sehat kepada masyarakat dan sekolah
- 12) Pelatihan dan pembinaan TTG
- 13) Reorganisasi dan pembinaan pengurus PKK RT

d. Sosial

- 1) Pembentukan tim sosial
- 2) Pengusulan dan bantuan rehab rumah tidak layak huni
- 3) Penganggaran APBDes santunan anak yatim
- 4) Penganggaran APBDes santunan anak terlantar
- 5) Penganggaran APBDes santunan orang tua jompo terlantar
- 6) Penganggaran APBDes bantuan bagi penyandang cacat
- 7) Penguanggaran APBDes Bantuan untuk keluarga duka
- 8) Pembinaan masyarakat tentang keamanan desa dan pengaktifan ronda malam
- 9) Membentuk tim perdamaian untuk keluarga sengketa
- 10) Pelatihan keterampilan bagi penyandang cacat
- 11) Penyuluhan bahaya narkoba

e. Pemerintahan

- 1) Pembentukan tim perencana dan pelaksan pembangunan desa
- 2) Penganggaran APBDes dan pengusulan dana intensif lambaga desa
- 3) Pembinaan perangkat tentang tupoksinya
- 4) Pembinaan dan pemberdayaan Lembaga kesenian
- 5) Reorganisasi dan pembinaan karang taruna
- 6) Penganggaran seragam perangkat desa, BPD, LKMD, PKK, ketua RT, kader Kesehatan, linmas, dan penghargaan purna tugas
- 7) Renovasi kantor desa

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan Keinginan pelanggan datang dalam bentuk barang dan jasa yang diantisipasi untuk memenuhi kebutuhan mereka dan memuaskan masyarakat secara keseluruhan. Harapan dan permintaan pelanggan harus dipenuhi agar kualitas layanan dianggap memuaskan. Apabila masyarakat secara keseluruhan merasa senang dengan kinerja perangkat pemerintahan desa, maka pemerintahan desa dapat dikatakan telah efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas layanan sangat penting, terutama di sektor publik. Karena tujuan utama pemerintah adalah mewujudkan kesejahteraan masyarakat atau dikenal juga dengan good village governance, maka kepuasan masyarakat menjadi hal yang utama. Namun, meskipun definisi ini difokuskan pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa penyedia layanan hanya mempertimbangkan hal ini ketika menilai kualitas layanan kedalam lima prinsip good village governance dan lima indikator sebagai berikut:

### **1. Akuntabilitas**

Akuntabilitas atau tanggung jawab adalah pedoman terbuka yang mengandung arti bahwa penyelenggaraan pelayanan mulai dari penyusunan, dan pelaksanaan program pelayanan harus benar-benar dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Bentuk tanggung jawab yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa pengawalan dan evaluasi. Oleh karena itu prinsip akuntabilitas dapat dilihat dari indikator kehandalan sebagai berikut:

a. Kehandalan (*Reability*)

Dimensi reability. Dimensi ini melibatkan jaminan dan kepastian, dan itu memerlukan pengetahuan, kesopanan, dan kapasitas petugas layanan untuk mempromosikan rasa kepercayaan konsumen layanan di penyedia layanan yang terdiri dari unsur komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan. Hal ini dapat disimpulkan sebagai kemampuan untuk mempercayai dan mempercayai karyawan serta pengetahuan, keramahan, dan kredibilitas mereka.

Berdasarkan wawancara bersama bapak Baharudin M.S selaku Kepala Desa Lanta Barat Kecamatan Lambu Kabupaten Bima. Beliau mengatakan bahwa.

“Kami selaku pemerintah desa selalu berusaha agar bisa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sesuai dengan apa yang mereka butuhkan, saat ada masyarakat yang datang di kantor desa untuk mengurus berkas administrasi misalnya, kami berusaha menyelesaikan secara cepat dan akurat, dan kami sebagai pemerintah desa berusaha pula memperoleh kepercayaan dari masyarakat dalam tugas pelayanan yang kami berikan”

Masih pada pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Ida Nurlaila selaku masyarakat yang pernah mengurus surat keterangan tidak mampu di kantor desa dan beliau pun mengatakan:

“Saya cukup senang dengan pelayanan di kantor desa, karena pengerjaannya cepat. Saat itu saya sedang terburu-buru karena saya mau mengurus berkas untuk pengurusan BPJS Kesehatan. Beberapa staf desa menurut saya menguasai computer dengan baik, sehingga mampu memberikan pelayanan dengan cepat”

Berdasarkan hasil wawancara dan penemuan di lapangan terkait dengan kehandalan dapat di ambil kesimpulan bahwa kehandalan dan keakuratan dari para aparatur desa sudah lumayan memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu aparatur desa juga sangat berusaha untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien serta sesuai dengan harapan masyarakat.

Selain memberikan pelayanan di kantor desa, pemerintah desa dalam indikator kehandalan selalu memperhatikan layanan dalam aspek lain seperti aspek kesehatan, yang dimana hal ini memang sedari dasar mejadi aspek penting dalam fisi misi pembangunan desa lanta barat. Dalam aspek kesehatan sendiri pemerintah mendorong mobilitas pelayanan di postu dengan selalu memperhatikan kelengkapan fasilitas di postu agar dapat memberikan pelayanan yang memadai dan diharapkan mampu memberikan pertolongan pertama terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

## **2. responsifitas**

Responsivitas manfaat dinilai dari ketanggapan aparat pemerintah desa dalam menangani dan mengkoordinasikan keterbukaan untuk mendesak manfaat. Masyarakat yang akan melaksanakan manfaat dikoordinasikan untuk menemui petugas yang telah ditugaskan, sehingga staf desa dapat langsung menangani kebutuhan masyarakat. Penyedia manfaat harus memberikan manfaat yang maksimal agar individu merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah desa.

Oleh karena itu prinsip ini bisa di ukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

a. Daya Tanggap (*Resposiviness*)

Kesediaan pegawai pemerintah untuk menawarkan layanan kepada masyarakat terkait dengan daya tanggap. Tentu saja, profesionalisme dalam bekerja terkait dengan hal ini. Sesuai dengan pengetahuan aparatur yang sesuai, sesegera mungkin menanggapi dan mengerjakan permintaan dari masyarakat. Hal demikian tentu berkenaan juga dengan profesionalitas kerja. Merespon dan mengerjakan sesegera mungkin permintaan dari masyarakat sesuai dengan keahlian aparatur terkait.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Juraidin selaku kepala bidang urusan umum dan aset desa lanta barat berikut:

“Kami insya allah tidak pernah menunda-nunda segala permintaan dari masyarakat apabila mereka mebutuhkan sesuatu apalagi dibutuhkan segera. Tentunya kami berusaha semaksimal mungkin agar mengerjakan secepatnya. Bahkan saya bisa bilang jam masuk kantor itu cuman formalitas, kapanpun kami siap melayani masyarakat bahkan saya sendiri pernah membuatkan berkas untuk salah satu masyarakat diluar hari kerja berupa surat keterangan tidak mampu karena tidak kesempatan untuk mengurusnya besok ujarnya”.

Hal serupa juga diungkapkan oleh kepala desa Lanta barat dalam wawancara sebagai berikut:

“ketenggapan sangat dibutuhkan saat melayani masyarakat, tentunya saya sebagai kepala desa terus menghimbau kepada seluruh aparatur desa untuk merespon dengan sesegera mungkin ketika ada masyarakat yang datang untuk mengurus atau meminta sesuatu di kantor. Semua staf yang ada di

kantor bisa mengerjakan segala jenis persuratan yang dibutuhkan oleh masyarakat, mereka sudah cukup berpengalaman dan beberapa kali diikuti dalam pelatihan IT. Dan kami mempersilahkan kepada masyarakat apabila sangat urgen bisa meminta dibuatkan surat-surat langsung di rumah saya atau staf desa yang memiliki computer di rumahnya, nanti disuruh dibuatkan sama staf bahkan kalau perlu kami siap mengantarkannya ke rumah mereka langsung, hal demikian kami lakukan hanya dalam keadaan tertentu saja. Tetapi kami berharap masyarakat bisa datang langsung di kantor desa, karna kalau masyarakat datang secara langsung kami sebagai pemerintah desa bisa sekaligus bersilaturahmi dengan masyarakat terkait”.

Pertanyaan yang sama juga saya ajukan kepada ibu Marita selaku masyarakat yang pernah mengurus surat keterangan kependudukan di kantor desa dan beliau mengatakan sebagai berikut:

“Melihat pelayanan staf di kantor desa yang cukup tanggap dalam memberikan pelayanan kepada saya, sebenarnya kalau saya sendiri jujur merasa tidak enak kalau pergi mengurus di luar jam kerja kantor apalagi kalau hari libur. Tapi mau gimana lagi karna pada saat saya pergi mengurus itu saya cukup kepepet. Jujur juga sih saya juga sebagai masyarakat mengetahui bahwa staf desa juga merasakan capek dalam melayani kami apalagi diluar jam kerja. Meskipun begitu mereka tetap berusaha untuk memberikan pelayanan yang kami butuhkan”.

Pemerintah desa berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, menurut temuan dari wawancara ini. Meskipun terdapat hierarki antara pemerintah desa dan masyarakat, hal ini tentu saja tidak mempengaruhi kuatnya rasa kekeluargaan yang terjalin di antara warga desa. Apalagi mengingat sudah menjadi kewajiban pemerintah dalam hal ini pemerintah desa untuk melayani dan memajukan masyarakat dari tingkat tertinggi hingga terendah. Pemerintah desa harus mengutamakan kebutuhan masyarakat.

Dalam hal daya tanggap staf desa memberikan pelayanan kepada masyarakat selain dari pelayanan administratif di kantor desa, ada juga beberapa hal yang sampai saat ini terus dimajukan oleh pihak pemerintah desa untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat seperti meberikan bantuan terhadap masyarakat yang terdampak bencana dan bahkan sampai penyuluhan terhadap bahaya narkoba terhadap pemuda desa sebagai tindakan reaktif dari pemerintah desa untuk menjawab keluhan masyarakat desa lanta barat.

### **3. Kepastian hukum**

Penanda Jalannya kepastian Hukum, yaitu adanya aturan mengenai kepastian atau jaminan pelayanan terhadap masyarakat, adanya standar metode kerja (SOP) bagi pemberi manfaat, adanya penghargaan dan disiplin bagi pelaksana manfaat. Prinsip ini dapat dinilai pada indikator jaminan sebagai berikut:

#### **a. Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan (*Assurance*) meliputi pengetahuan, kelemah-lembutan, kesopanan serta skill para staf dalam memberikan rasa percaya dan rasa aman terhadap masyarakat.

Pada wawancara bersama bapak Sakti Muliadin selaku sekretaris desa lanta barat, beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Kita yang hidup berdampingan apalagi dalam lingkup desa yang memiliki ikatan emosional dan kekeluargaan yang cukup kuat sehingga menimbulkan hubungan yang harmonis. Jangankan di kantor di rumah atau di tempat manapun kita selalu diajarkan untuk saling menghargai dan menghormati satu sama lain. Melayani masyarakat dengan penuh lemah-lembu dan turur

kata yang baik sudah menjadi hal yang wajib dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Asededi S.Pd selaku kepala bidang urusan keuangan, beliau mengatakan sebagai berikut:

“kalau bicara kesopanan dan kelemah-lembutan, memberikan rasa aman serta memberi rasa percaya kepada masyarakat tentu itu merupakan hal yang wajib yang kami terapkan dalam melayani masyarakat, setiap masyarakat yang datang meminta pelayanan kami senantiasa melayani dengan ramah, Ikhlas, berpakaian rapi supaya masyarakat nyaman dan tenang dengan kami selaku selaku pelayan masyarakat.”

Hal yang serupa juga disampaikan ketika saya mewawancarai salah satu masyarakat yang pernah mengurus surat kependudukan, beliau mengatakan sebagai berikut:

“Orang-orang di kantor desa baik, murah senyum dan rapih-rapih. Orang-orang yang bekerja di kantorka bukan orang luar, jadi sebelumnya kita sudah saling kenal dan bisa di bilang seperti keluarga sendiri, jadi kalau bicara cara percaya dan rasa aman dari pelayanan meraka kami sudah tidak perlu ragu lagi”

Pelayanan publik di desa lanta barat sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan oleh pemerintah desa selaku aparat pelayan publik berhubungan dengan kepercayaan karyawan dan kapasitas penyedia layanan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat yang kuat. Pelanggan penyedia layanan akan lebih cenderung mempercayai mereka jika mereka diberikan jaminan layanan. Selain itu, Pemdes telah menjadikan budaya saling menghargai dan

menghargai yang harus dipupuk dan digunakan dalam kehidupan sehari-hari, terutama terkait pelayanan kepada masyarakat, selain dijadikan aturan dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor desa.

Selain itu pemerintah desa juga memberikan jaminan keamanan dari penyebaran virus corona dengan cara membangun posko satgas covid 19 di kantor desa, dan juga selain membangun dan membentuk tim satgas covid 19 pemerintah juga selalu melakukan karantina apabila ada pendatang dari luar daerah sebagai tindakan mitigasi resiko yang dilakukan oleh pihak pemerintah desa lanta barat.

#### **4. *Equality.***

kesempatan yang sama bagi setiap masyarakat. Pelaksanaan dari prinsip kesetaraan (*Equality*) bisa di terjemahkan dalam indikator perhatian sebagai berikut:

##### **a. Empati (*empathy*)**

Dimensi perhatian. Dimensi ini menawarkan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada terhadap masyarakat dengan berupaya memahami keinginannya semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Penyedia layanan diharapkan memahami pengguna layanan dan kebutuhan mereka secara khusus serta memiliki jadwal operasi yang nyaman bagi lingkungan sekitar. Dimensi ini pada hakekatnya dapat dipahami sebagai upaya untuk mengidentifikasi dan memahami kebutuhan unik setiap anggota masyarakat.

Berdasarkan dari hasil wawancara mengenai empati dengan salah satu staf di kantor Desa Lanta barat, beliau menyampaikan sebagai berikut.

“Kalau menurut saya, sejauh ini kami dari pihak pemerintah desa sendiri sudah cukup memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Kami juga selalu mendistribusikan informasi ketika ada kesulitan saat peayanan, misalnya dalam menanggapi persoalan-persoalan berkas, kami selalu memberi tahu terlebih dahulu kepada masyarakat apa saja berkas yang harus di lengkapi ketika mereka hendak mengurus berkas yang mereka minta. Kebutuhan masyarakat merupakan tanggung jawab kami, maka kami dengan senang hati untuk membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan”

Hal yang serupa juga di ungkapkan oleh kepala seksi keamanan Pemerintah Desa, beliau mengatakan sebagai berikut:

“Kami senangtiasa berusaha sebaik mungkin agar masyarakat merasa gampag dan mudah dalam mendapatkan kebutuhannya sesuai dengan kemampuan pelayanan kami”

Hal serupa juga di ungkapkan oleh salah satu masyarakat desa Lanta barat yang bernama Nuruta, beliau menyampaikan sebagai berikut:

“Aparatur desa sangat membantu dan cukup paham dengan apa yang kami perlukan. Untuk persyarakat yang di butuhkan saat mengurus pihak pemerintah desa tentunya sudah memberi tau sejak awal kepada masyarakat untuk mempersiapkan dan melengkapi berkas sebelum mengurus”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa pelayanan publik di desa lanta barat sudah menerapkan dimensi Empathy berserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap masyarakat yang sedang di layani. Selain

itu pemerintah desa juga selalu menjadi sumber informasi bagi masyarakat ketika mengalami kesulitan dalam pelayanan di kantor Desa.

#### **5. Bukti Fisik (*tagibles*)**

bukti fisik atau aspek nyata. Kapasitas penyedia layanan untuk menunjukkan kehadirannya di lingkungan adalah dimensi ini. Kondisi lingkungan sekitar, fasilitas fisik tempat pelayanan berada, teknologi (peralatan dan peralatan yang digunakan), dan penampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, semuanya memberikan bukti yang meyakinkan tentang pelayanan yang diberikan oleh desa pemerintah. Ini dapat disimpulkan sebagai penampilan luar dari infrastruktur fisik, peralatan, dan staf. Indikator seperti penampilan aparatur saat melaksanakan tanggung jawab pelayanan, kemudahan lokasi untuk melaksanakan pelayanan, dan kemudahan penggunaan digunakan dalam penelitian ini untuk menilai dimensi tangible.

Berdasarkan dari hasil wawancara saya bersama Bapak Kepala Desa lanta barat, beliau mengatakan sebagai berikut:

“Kami sebagai pemerintah desa setempat selalu berusaha memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat. Bisa anak periksa sendiri di area kantor, dan untuk keengkapan alat kantor sudah bisa dikatakan lengkap bahkan kami juga sudah memasang Wifi di kantor desa untuk semakin mempermudah dan membuat masyarakat nyaman dengan keadaan di kantor desa”

Hal yang serupa juga disampaikan oleh salah satu kepala dusun, beliau

mengatakan sebagai berikut;

“Kalau berdasarkan dengan apa yang saya lihat, pemerintah Desa Lanta barat sudah cukup berusaha untuk untuk mengembangkan Desa Lanta Barat. Contoh adanya penggalian sumur air di sekitar area kantor desa, selain untuk

kebutuhan di kantor Desa juga air tersebut dipergunakan oleh masyarakat sekitar Kantor Desa”

Hal yang sama juga di sampaikan ketika saya mewawancarai salah satu masyarakat yang bernama Mujnah, ia mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya peralatan di kantor desa sudah lengkap bahkan ada jaringan Wifi. Walaupun jaringannya kurang bagus, juga selain itu kantor desa sangat bersih, tapi kalau saran saya taman di depan kantor harus lebih di rawat lagi biar makin asri dan sejuk. Selepas itu menurut saya semuanya sudah cukup memadai”

Berdasarkan hasil wawancara dan penemuan di lapangan bisa di tarik kesimpulan bahwa pemerintah desa sangat memperhatikan aspek fisik dalam Upaya memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat Desa Lanta Barat, atau dalam hal ini kelengkapan alat bantu dalam mengefisiensikan waktu pelayanan di kantor desa sangat di perhatikan. Masyarakat juga mengakui komitmen pemerintah desa untuk meningkatkan pelayanan yang berkaitan dengan fasilitas dan kebersihan di lingkungan kantor desa sebagai fokus pelayanan masyarakat. Hal ini tentunya menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh Pemerintah Desa Lanta Barat sangat dipengaruhi oleh fasilitas fisik dan kebersihan.

Selain alat bantu pelayanan di kantor desa, pemerintah setempat juga mendistribusikan pelayanan kedalam beberapa bidang lain seperti, renovasi gedung TK dan perbaikan pagar sekolah dasar, selain dalam aspek pendidikan ada juga aspek lain seperti perawatan jalan kuburan, rehab dan pembuatan pos kamling,

pembangunan drainase desa dan beberapa aspek fisik pelayanan lainnya sebagai fasilitas penunjang kebutuhan masyarakat setempat.

### **C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Penyelenggaraan *Good Village Governance* Terhadap Pelayanan Public Di Desa Lanta Barat Kecamatan Lambu Kabupaten Bima**

#### 1. Faktor pendukung

Faktor pendukung pelayanan public di desaa Lanta Barat Kecamatan Lambu Kabupaten Bima sebagai berikut:

##### a. Profesionalitas kerja staf desa

Profesionalitas kerja perangkat desa, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, bertanggung jawab dalam menjalankan setiap tugasnya dengan profesional. Penekanannya harus pada pengetahuan khusus anggota staf. Selain itu, untuk menghindari masalah selama proses pelayanan, pegawai publik harus mengetahui peralatan yang dibutuhkan.

Dalam wawancara bapak Sakti Muliadin selaku sekretaris Desa Lanta Barat mengatakan sebagai berikut:

“Para staf di kantor Desa sudah cukup memahami dan menguasai alat-alat kerja di kantor desa, mereka semua merupakan orang-orang yang berpengalaman, mereka bukan orang baru di Kantor Desa. Mereka merupakan orang-orang yang sudah bekerja sejak periode kepala desa sebelumnya. Jadi barang tentu mereka sudah terbiasa dengan alat-alat yang ada di kantor Desa”

Dari hasil wawancara diatas dapat menarik kesimpulan bahwa pada aspek penguasaan alat pelayanan para staf Desa sudah cukup menguasainya.

Kepala desa sendiri pernah mengatakan bahwa para staf di desa sudah pernah diikutkan dalam pelatihan sebagai wujud adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat sehingga semakin mempermudah dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

b. Kekompakan para antar staf pemerintah desa

Selepas dari penguasaan alat kerja, kekompakan juga merupakan hal yang penting dalam organisasi pemerintahan, baik antar anggota pemerintahan, karena yang utama dalam sebuah Organisasi Pemerintahan memiliki prioritas kerja untuk melayani masyarakat.

Pada wawancara dengan kaur keugan, beliau mengatakan sebagai berikut:

“kami di kantor mereka di ringkaskan dalam memberikan pelayanan karena adanya kekompakan kami sesama pelayan di kantor Desa, setiap melakukan sesuatu kami selalu memegang teguh prinsip kerja sama agar segala sesuatu menjadi lebih ringan untuk di kerjakan”

Dari hasil wawancara di atas dapat menarik sedikit kesimpulan bahwa kekompakan kerja para staf desa merupakan sesuatu yang berpengaruh langsung terhadap efektifitas dan pelayanan yang di berikan oleh pemerintah desa terhadap masyarakat.

c. Kelengkapan alat kerja di kantor desa

peralatan pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting dan harus selalu di perhatikan karena peralatan juga menjadi hal dalam menunjang efisiensi pelayanan publik

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Desa Lanta Barat mengenai kelengkapan peralatan di kantor desa, beliau mengatakan sebagai berikut:

“peralatan yang ada di kantor Desa bisa dibiling sudah lengkap apalagi yang digunakan untuk pelayanan. Kami bahkan menyiapkan fasilitas lain seperti kursi, *sound system*, yang bisa digunakan oleh masyarakat ketika ada acara-acara yang mereka adakan. Dan semua pelayanan yang ada di kantor Desa itu gratis, baik dalam pengurusan berkas-berkas maupun peminjaman alat yang mereka butuhkan yang penting mereka mau bertanggung jawab dalam menjaga keamanan atau kelengkapan alat agar tetap utuh dan baik-baik saja ketika dikembalikan”

Dari hasil wawancara tersebut maka dapat di tarik kesimpulan bahwa peralatan yang ada di kantor Desa Lanta Barat sudah lengkap dan bahkan pemerintah desa menambahkan beberapa alat seperti yang di jelaskan di atas.

Jadi bisa ditarik kesimpulan bahwa yang menjadi faktor pendukung pelayanan public di Desa Lanta Barat sebagai berikut:

- a. Profesionalitas kerja aparat desa
- b. Kekompakan antar anggota pemerintah
- c. Kelengkapan alat pelayanan yang ada di kantor

## 2. Faktor penghambat

Faktor penghambat pelayanan public pemerintah Desa Lanta Barat Kecamatan Lambu Kabupaten Bima, yakni:

### a. Bantuan yang terbatas

Bantuan terbatas ini diberikan kepada masyarakat dalam bentuk barang-barang yang disediakan pemerintah, seperti sembako, renovasi rumah, modal usaha, dan lain-lain, bukan pelayanan administrasi di kantor desa.

Bapak Jamaludin, yang merupakan kepala bagian pemerintahan, menyatakan hal berikut dalam sebuah wawancara:

“yang menjadi penghambat dalam pelayanan kami di desa adalah masih banyak masyarakat yang merasa ingin di bantu baik berupa kebutuhan pokok maupun dalam bentuk lainnya sedangkan bantuan yang terkadang bis akita berikan masih sangat terbatas sehingga masih banyak masyarakat yang belum kebagian, dan terkadang menganggap kami pilih kasih atau menganggap dirinya di asingkan oleh pemerintah desa”

Menurut temuan wawancara tersebut, salah satu tantangan yang dihadapi pelayanan publik adalah kurangnya sumber daya dan tingginya jumlah masyarakat perlu untuk diberikan bantuan, akan tetapi kerana adanya keterbatasan bantuan yang ada.

### b. Minimnya inovasi E-goverment

Minimnya inovasi dan penguasaan medalam terhadap IT menjadi salah satu faktor penghambat dalam Upaya peayanan public. Di era perkembangan teknologi infomasi yang semakin masif hari ini seharusnya

setiap instansi atau dalam hal ini pemerintah desa lanta barat sudah memiliki terobosan terbaru untuk efisiensi pelayanan terhadap masyarakat dengan setidaknya membuat alamat website atau aplikasi penunjang pelayanan publik sebagai upaya adaptasi pemerintah desa terhadap kemajuan teknologi informasi, karena ini akan sangat membantu pemerintah sebagai pemberi layanan dan masyarakat dalam mengakses segala layanan yang di perlukan.

berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sakti Muliadin selaku Sekretaris Desa Lanta Barat, beliau mengungkapkan bahwa:

“salah satu kebertabasan kami hari ini adalah belum mampu membuat sistem pelayanan berbasis online karena keterbatasan pengetahuan kami tentang IT, dan harapanya adik adik mahasiswa yang sudah paham teknologi inilah yang akan membawa ide baru untuk kemajuan desa kita bersama, dan memberikan pelayanan terbaik kepada kepada masyarakat”

Dari hasil wawancara tersebut bisa di Tarik kesimpulan bahwa keterlambatan pembayaran gaji pegawai menjadi faktor penting terhambatnya efektifitas pelayanan public, yang dimana ini sangat berpengaruh terhadap kerja para pegawai/staf di kantor Desa Lanta Barat Kecamatan Lambu Kabupaten Bima.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan public adalah sebagai berikut:

- a. Bantuan yang terbatas
- b. Tidak adanya inovasi elektronik goverment

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penemuan di lapangan dan hasil wawancara mengenai Penyelenggaraan Good Village Governance Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Public Di Desa Lanta Barat sebagai berikut::

1. Upaya pelayanan public yang dilakukan oleh pemerintah desa lanta barat yakni berdasarkan hasil penelitian diatas bisa di bilang sudah cukup optimal,
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan public di desa lanta barat kecamatan lambu kabupaten bima adalah profesionalitas kerja para staf desa, adanya kekompakan kerja para pemerintah Desa, dan kelengkapan peralatan kerja di kantor desa. Dan faktor penghambat pelayanan public di desa lanta barat adalah kurangnya bantuan sehingga masih banyak masyarakat yang merasa tidak terlalu di perhatikan oleh pemerintah desa, dan juga soal inovasi elektronik goverment yang belum sama sekali di majukan oleh pemerintah desa lanta barat di sebabkan karena faktor keterbatasan sumber daya manusia pada bidang IT.

## **A. Saran**

1. Diharapkan kepada pemerintah desa lanta barat untuk tetap menjaga profesionalitas kerja serta bisa menjalankan regulasi yang telah di sepakati secara bersama dalam Upaya penyelenggaraan good village governance yang bisa menjawab tantangan jaman.
2. Dalam upaya meningkatkan kapasitas pelayanan publik di desa lanta barat di harapkan kepada pemerintah desa untuk segera mendorong pelatihan IT sebagai usaha awal pemerintah desa dalam mentransformasikan pelayanan publik yang lebih praktis dan efisien, selain itu tuntutan jaman juga mengharuskan kita untuk sebisa mungkin adaptif teradap arus kemajuan teknologi nformormasi dan komunikasi yang semakin masif.
3. Dengan adanya kendala dalam pelayanan public di desa lanta barat di harapkan kepada pemerintah desa untuk dapat mencari jalan keluar supaya bisa menjawab semua kebutuhan masyarakat setempat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, M. Nur. "Memahami perkembangan desa di indonesia." *ACADEMICA Fisip Untad* 3.02 (2011): 647-660.
- Aminudin, A. (2019). Implementation of Good Village Governance in Village Development. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 3(1),1. <https://doi.org/10.31002/jpalg.v3i1.1356>
- Arikunto, S. (2010). Metode penelitian. *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Jogiyanto Hartono, M. (2018). *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Penerbit Andi.
- Dwipayana, Ari. 2003. Membangun Good Governance di Desa. Yogyakarta: IRE (Institute for Research and Empowerment) Press.
- Heriyanto, Anas. "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Triharjo Kecamatan Sleman Kabupaten Sleman." *Universitas PGRI Yogyakarta* (2015).
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Bandung: Rosda Karya*. [http://www.academia.edu/download/35360663/METODE\\_PENELITIAN\\_KUALITATIF.docx](http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITATIF.docx)
- Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). Penerapan E-Goverment Dalam Mewujudkan Tranparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa. *Penerapan E-Goverment Dalam Mewujudkan Tranparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa*, 9, 130–139.
- Prayatni, N. K. D. S., Putri, L. M. W. S., Dewi, K. Y. D., Salain, L. P. P. O., Zulaeha, N., & Virgiawan, G. A. B. A. (2019). Analisis Pengelolaan Dana Desa Di Desa Bebetin Melalui Konsep Good Village Governance (Gvg). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 9(1), 47–58. <https://doi.org/10.23887/jinah.v9i1.19936>

- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Runi, Ishak. "Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Rampi Kecamatan Rampi Kabupaten Luwu Utara." *Journal I La Galigo: Public Administration Journal* 3.2 (2020): 40-44.
- Rustiarini, N. W., & Denpasar, U. M. (2016). Good Governance dalam Pengelolaan Dana Desa. *Simposium Nasional Akuntansi*, 1–18.
- Sari, N. I., & Majid, J. (2021). Peran Whistleblower Dalam Pengelolaan Dana Desa Upaya Mewujudkan Good Village Governance. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, VII(2), 194–217. <https://doi.org/10.24252/jiap.v7i2.26850>
- Sugiyono. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif. *Bandung: Alfabeta*, 2, 1–11. <https://doi.org/10.29240/jf.v4i2.1092> *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D Bandung: Alfabeta*.
- Susilawati Eka. (2021). *Kualitas Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Tanabangka Kecamatan Bajeng Barat Kabupaten Gowa*. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.





*Gambar 1: wawancara dengan masyarakat desa Lanta Barat (30/05/2023)*



*Gambar 2: wawancara dengan ketua RW 3 desa Lanta Barat (30/05/2023)*



*Gambar 3: wawancara dengan Kepala Desa dan BPD Lanta Barat (28/05/2023)*



*Gambar 4: wawancara dengan Kepala Desa Lanta Barat (28/05/2023)*



*Gambar 5: wawancara dengan Ketua Rw 5 Desa Lanta Barat*



*Gambar 6: wawancara dengan Ketua RW 02 Desa Lanta Barat (30/05/2023)*



*Gambar 7: wawancara dengan masyarakat desa Lanta Barat (30/05/2023)*



*Gambar 8: kantor desa Lanta Barat (30/05/2023)*



*Gambar 9: wawancara dengan tokoh pemuda Desa Lanta Barat*



Universitas  
Muhammadiyah  
Makassar  
Integrity · Professionalism · Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqbal Lantai 5 - Jalan Soeban Alaaddin No. 239 Makassar 90221  
Telp. (0411) 866 972 Fax. (0411) 865 588  
Official Email : fisp@unismuh.ac.id  
Official Web : <https://fisp.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI**

Nomor : 0289/FSP/A.5-VI/II/1444/2023

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara

Nama : A. Rajak  
Stambuk : 105641107818  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan Rencana Judul Skripsi :

**"Penyelenggaraan Good Village Governance Melalui Standar Operasional Prosedure (SOP) Pelayanan Publik di Desa Lanta Barat"**

Pembimbing I : Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.IP  
Pembimbing II : Amril Pratama Putra, S.IP., M.AP

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistematis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar,  
Pada tanggal : 15 Februari 2023

Dekan,

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM. 730 727

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip



Universitas  
Muhammadiyah  
Makassar

Majelis - Perencanaan - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqbal Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 339 Makassar 70121  
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 866 588  
E-mail: fsi@unismuh.ac.id  
Website: fsi.fsp.unismuh.ac.id

Nomor : 0591/FSP/A.6-VIII/IV/1444 H/2023 M  
Lamp. : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Pengantar Penelitian

Kepada Yth.  
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh  
Di -  
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada

Nama Mahasiswa : A. Rajak  
Stambuluk : 105641107818  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : Di Desa Lanta Baral, Kecamatan Lambu, Kabupaten Bira Nusa Tenggara Barat.  
Judul Skripsi : *"Penyelenggaraan Good Village Governance Terhadap Pelayanan Publik di Desa Lanta barat"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa  
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 14 April 2023

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

  
Akhmad Harakan, S.IP., M.HI/1  
NBM : 1207 163



**PEMERINTAH KABUPATEN BIMA**  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN**  
**PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH**  
**( B A P P E D A )**

Jl. Gatot Soebroto No. 02 Telp. (0374) 43773 Fax. 43338 Raba - Bima

Raba-Bima, 27 April 2023

Nomor : 050.7/133/07.1/2023  
 Lamp. : -  
 Perihal : Ijin Penelitian dan Survey

Kepada  
 Yth. Kepala Desa Lanta Barat Kec. Lambu  
 Kabupaten Bima  
 di-  
 Tempat

Berdasarkan surat rekomendasi dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Bima Nomor : 070/71/07.S/IV/2023, tanggal: 27 April 2023 perihal tersebut diatas dengan ini dapat kami berikan izin Penelitian dan Survey kepada:

Nama : A. Rajak  
 NIM : 105641107816  
 Fakultas/Jurusan : Ilmu sosial dan Politik  
 Universitas : Universitas Muhammadiyah Makassar  
 Tujuan/Keperluan : Permohonan Ijin Penelitian dan Survey  
 Judul Penelitian : Penyelenggaraan Good Village Governance Terhadap Pelayanan Publik di Desa Lanta Barat  
 Lamanya Penelitian : 2 (Dua) Bulan dan 27 April s.d 27 Juni 2023

Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kiranya Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan bantuan untuk memperoleh keterangan/data yang diperlukan bagi yang bersangkutan. Selanjutnya bagi yang bersangkutan, setelah selesai tugas pengambilan data dan observasi tersebut diatas diharuskan menyampaikan 1 (satu) eksemplar hasil penelitian kepada kami untuk menjadi bahan informasi dan menambah data/dokumen Bappeda Kabupaten Bima.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

An. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kab. Bima  
 Kabid Perencanaan, Pengendalian, dan Lilbang

Basahuddin, ST, MM  
 NIP. 19750323 200501 1 009

- Tembusan : disampaikan kepada Yth :
1. Camat Lambu Kabupaten Bima di Tempat
  2. Ketua Prodi. Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univ. Muhammadiyah Makassar di Tempat
  3. Sdr. A. Rajak di Tempat.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : A. Rajak

Nim : 105641107818

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	17 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	4 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan  
seperlunya.

Makassar, 14 Agustus 2023  
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Nurmalia S. Fidyah M.P.  
NID. 1.064.59

BAB I A.Rajak 105641107818

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCE

0%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.scribd.com Internet Source	2%
2	ejournal.undip.ac.id Internet Source	2%
3	jurnal.untidar.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to Universitas Jember Student Paper	2%
5	pse.litbang.pertanian.go.id Internet Source	2%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

On

## BAB II A.Rajak 105641107818

ORIGINALITY REPORT

**17%**  
SIMILARITY INDEX



**2%**  
PUBLICATIONS

**5%**  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	jurnal.untad.ac.id Internet Source	<b>9%</b>
<b>2</b>	jurnal.untidar.ac.id Internet Source	<b>5%</b>
<b>3</b>	etd.umy.ac.id Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	repository.unhas.ac.id Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%

BAB III A.Rajak 105641107818

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX



INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repo.stkipppgrf-skl.ac.id  
Internet Source

2%

2

Karina Yulianti, Utomo Utomo. "Perbandingan Implementasi Pembelajaran Daring dan Luring di Sekolah Dasar", Jurnal Basicedu, 2022  
Publication

2%

3

Submitted to IAIN Pontianak  
Student Paper

2%

4

digilib.uinsby.ac.id  
Internet Source

2%

5

ejournal.ung.ac.id  
Internet Source

2%

Exclude quotes On  
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

# BAB IV A.Rajak 105641107818

## ORIGINALITY REPORT

**4%** SIMILARITY INDEX  
**3%** INTERNET SOURCES  
**2%** PUBLICATIONS  
**5%** STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

- 1** Submitted to Universitas Cendrawasih Student Paper **3%**
- 2** pemdesjandimeriah.blogspot.com Internet Source **2%**

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%

S  
F  
W  
CI

# BAB V A.Rajak 105641107818

## ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES



repositori.uin-alauddin.ac.id  
Internet Source

4%

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%



## RIWAYAR HIDUP



**A. Rajak**, lahir di Desa Lanta Barat, Kecamatan Lambu, Kabupaten Bima Pada Tanggal 10 Oktober 1999, penulis anak pertama dari 4 bersaudara, dari pasangan Bapak Suhardin dan Ibu Siti Hawa, penulis telah menyelesaikan pendidikan di bangku sekolah dasar di SDN 1 Lanta Barat pada tahun 2011, dan melanjutkan pendidikan di SMP negeri 9 Lambu dan lulus pada tahun 2014, setelah tamat penulis melanjutkan ke SMA Negeri 1 Lambu dan tamat pada tahun 2017, kemudian penulis melanjutkan pendidikan S1 di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan pada tahun 2018, dan mendapatkan gelar S1 Jurusan Ilmu Pemerintahan dengan judul skripsi “Penyelenggaraan Good Village Governance Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Lanta Barat” penulis sangat bersyukur, karena telah diberikan kesempatan untuk menambah ilmu pengetahuan yang nantinya akan diamankan dan memberikan manfaat baik bagi yang membutuhkan.