SKRIPSI

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SUTI SEMARANG KECAMATAN SUTI SEMARANG KABUPATEN BENGKAYANG

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh :

Kristian Rivaldo

E1031191048

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SUTI SEMARANG KECAMATAN SUTI SEMARANG KABUPATEN BENGKAYANG

Oleh :

KRISTIAN RIVALDO
NIM. E1031191048

Dipertahankan di	: Pontianak
Pada Hari/Tanggal	: Jumat 21 Februari 2025
Waktu	: 09:00 WIB-Selesai
Tempat	: Ruang Sidang Fisip Untan Ruang 3

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr.S.Y. Pudjianto, M.Si	**Drs. H. Agus Eka, M.Si**
NIP.196011141987031003	**NIP.196301231988101001**
Penguji Utama	**Penguji Pendamping**
Dr. Zulkarnaen, M.Si	**Hairil Anwar, SE, M.Si**
NIP.196402081988101001	**NIP.196905142007011004**

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP Untan

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

LEMBAR PERSETUJUAN

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SUTI SEMARANG KECAMATAN SUTI SEMARANG KABUPATEN BENGKAYANG

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Oleh :

KRISTIAN RIVALDO
NIM. E1031191048

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing Utama

Dr. S.Y. Pudjianto, M.Si
NIP. 196011141987031003

Tanggal: 22/1/2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Drs. H. Agus Eka, M.Si
NIP. 196301231988101001

Tanggal: 21/1/2025

UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK

ABSTRAK

Kristian Rivaldo, Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Suti Semarang Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang. Skripsi Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. 2024.

Penelitian ini berjudul "Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor desa Suti Semarang Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang". Penulis menemukan fenomena yang belum diterapkan dalam prinsip-prinsip *good governance* seperti belum terlalu optimalnya proses pelayanan publik di kantor desa Suti Semarang. Tujuan penelitian ini mengetahui dan menganalisis tentang penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap pelayanan publik di Desa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori Sedarmayanti. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Hasil dari penelitian ini menunjukan masih kurang optimalnya penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Suti Semarang Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang. Adapun saran dari peneliti adalah Desa Suti Semarang seharusnya berupaya untuk memaksimalkan pelayanan dengan lebih optimal baik dengan merekrut pegawai atau staf desa dalam mengatasi kurangnya sumber daya manusia agar proses pelayanan lebih optimal di Desa Suti Semarang.

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

ABSTRACT

Kristian Rivaldo, Application of good governance principles in public services at the Suti Village Office, Semarang, Suti District, Semarang, Bengkayang Regency. Thesis of Government Science Study, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University. 2025.

This study is entitled "Implementation of good governance principles in public services at the Suti Semarang Village Office, Suti Semarang District, Bengkayang Regency". The author found a phenomenon that has not been applied in the principles of good governance such as the less than optimal public service process at the Suti Semarang Village Office. The purpose of this study is to find out and analyze the application of good governance principles to public services in the Village. This study uses a qualitative descriptive method using Sedarmayanti's theory. Data collection techniques used are interviews, observations, and documentation. Data analysis used is data reduction, data presentation and drawing conclusions. The validity of the data used is source triangulation, technical triangulation, and time triangulation. The results of this study indicate that the application of good governance principles in public services at the Suti Semarang Village Office, Suti Semarang District, Bengkayang Regency is still less than optimal. The researcher's suggestion is that Suti Semarang Village should strive to maximize services more optimally, either by recruiting employees or village staff in overcoming the lack of human resources so that the service process is more optimal in Suti Semarang Village.

Keywords: Implementation, Good Governance, Government, Public Services.



RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Penerapan Pelayanan Publik di Kantor Desa Suti Semarang Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang". Masalah penelitian yang terdapat dalam skripsi ini yaitu masih belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik yang ada dan juga masih minimnya layanan fasilitas yang ada di Kantor Desa Suti Semarang Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang. Dilihat dari permasalahan yang ada, permasalahan tersebut dapat terjadi karena belum maksimalnya penerapan prinsip-prinsip *good governance* dari pemerintah desa Suti Semarang dalam melaksanakan aktivitas atau kegiatan pelayanan di kantor desa Suti Semarang. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik yang terjadi di Kantor Desa Suti Semarang Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang.

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Metode ini dipilih karena mampu memberikan penjelasan secara lebih mendalam tentang permasalahan yang terjadi dilapangan. Analisis yang diperoleh dalam penelitian ini mengarah pada kebenaran yang diperoleh berdasarkan data yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Desa Suti Semarang. Dalam penelitian ini yang menjadi instrumen kunci (*key instrumen*) adalah peneliti sendiri karena kajian data dan fakta di lapangan hanya dapat dilakukan oleh pemahaman peneliti mengenai metode penelitian yang

digunakan dalam menganalisis dan memecahkan masalah yang terjadi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian untuk menguji keabsahan data, teknik yang digunakan yaitu teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik yang dimana teknik triangulasi ini dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa narasumber dengan berbagai teknik yang berbeda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam pelayan Publik di Kantor Desa Suti Semarang Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang sudah dilaksanakan cukup baik. Penerapan prinsip *good governance* sudah diterapkan dengan cukup baik walaupun hasilnya masih belum maksimal. Dalam prinsip akuntabilitas masih ditemui keterlambatan pelayanan karena kurangnya sumber daya manusia di Kantor Desa Suti Semarang sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak berjalan dengan baik.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah tidak terlepas dari tanggung jawab individu masing-masing pegawai dalam melaksanakan tugas serta fungsinya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga adanya kepuasan tersendiri oleh masyarakatnya. Saran dalam penelitian ini adalah seharusnya Desa Suti Semarang melakukan perekrutan pegawai dalam mengatasi kurangnya Sumber Daya Manusia yang ada.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Kristian Rivaldo
Nomor Mahasiswa : E1031191048
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

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

Pontianak, Mei 2025
Yang Membuat Pernyataan



Kristian Rivaldo
NIM.E1031191048

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Hidup yang tidak pernah dipertaruhkan, tidak akan pernah untuk dimenangkan.

Lukas 18:27

“Kata Yesus: “Apa yang tidak mungkin bagi manusia, mungkin bagi Allah.”

Filipi 4:6

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur.”

Persembahan;

Dengan penuh rasa syukur dan bahagia, Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak **Sutrisno Latuheru** dan Ibu **Eliyanti** yang sangat saya cintai. Terimakasih untuk cinta kasih, doa dan dukungan yang sudah diberikan selama ini. Dukungan dengan terus memberikan Doa Motivasi dan Semangat, serta materi dalam memenuhi kebutuhan studi saya. Terimakasih sudah mengupayakan usaha terbaik dalam mendukung studi saya hingga saya dapat meraih gelar sarjana. Orang tua terhebat adalah mereka yang mendukung dan mempercayai anaknya, dan saya bangga terhadap orang tua saya.
2. Saudara saya **Cevin Leo Frans.** Terima kasih untuk semangat dan menjadi penyemangat selama proses skripsi yang panjang ini.
3. Kepada keluarga besar saya dimanapun mereka berada, terimakasih kepada keluarga besar saya yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat.
4. Kepada Barcelona selaku klub sepak bola *favorite* penulis. Terimakasih telah mengajarkan penulis tentang apa artinya kesabaran dalam mencapai satu tujuan, dan mengajarkan penulis untuk lebih menghargai sebuah proses. Dengan menonton Barcelona memberikan motivasi yang cukup kepada penulis untuk terus maju, berusaha, dan menerima arti kegagalan serta kehilangan dalam proses penempaan menghadapi dinamika hidup. Terimakasih telah menemani penulis selama penulisan skripsi ini berlangsung.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa sehingga atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan usulan penelitian dengan judul "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Suti Semarang Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang" dengan baik dan tepat pada waktunya. Usulan penelitian ini diajukan sebagai tahap awal melanjutkan skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Universitas Tanjungpura Pontianak.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan usulan penelitian ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada pihak-pihak yang telah berperan besar dalam penyusunan dan penyelesaian usulan penelitian ini. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Bima Sujendra, S.IP., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
3. Dr. S. Y Pudjianto, M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan, bimbingan terbaik, serta motivasi selama bimbingan pembuatan Usulan Penelitian ini berlangsung.
4. Drs. Agus Eka, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) sekaligus Dosen Pembimbing kedua dalam penulisan usulan penelitian ini yang telah memberikan arahan, bimbingan terbaik, serta motivasi selama bimbingan pembuatan Usulan Penelitian ini berlangsung.
5. Dr. Zulkarnaen, M.Si selaku dosen penguji utama dan Hairil Anwar, SE, M.Si selaku dosen penguji pendamping yang telah memberikan saran guna kesempurnaan dalam usulan penelitian ini.
6. Segenap staf pengajar dan administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan ilmu dan membantu administrasi untuk kelancaran selama masa studi dan penyusunan usulan penelitian ini.

Peneliti berharap bahwa usulan penelitian ini dapat menambah wawasan serta memberi manfaat bagi pembaca. Peneliti juga menyadari bahwa usulan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari pembaca agar dapat menjadi lebih baik di kemudian hari.

Pontianak, Mei 2025

Peneliti,

Kristian Rivaldo
E1031191048

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN i
ABSTRAK ii
RINGKASAN SKRIPSI v
Pernyataan Keaslian vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 9
1.3 Fokus Masalah Penelitian 9
1.4 Rumusan Masalah 9
1.5 Tujuan Penelitian 10
1.6 Manfaat Penelitian 10
1.6.1 Manfaat Teoritis 10
1.6.2 Manfaat Praktis 10
BAB II KAJIAN PUSTAKA 12
2.1 Pelayanan Publik 12
2.2 Kualitas Pelayanan Publik 13
2.3 Good Governance (Tata Kelola Pemerintahan yang Baik) 16
2.4 Tujuan Good Governance 18
2.5 Prinsip-Prinsip *Good Governance* 19
2.6 Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik 21
2.7 Teori 21
2.7.1 Teori Prinsip-Prinsip *Good Governance* 21
2.8 Hasil Penelitian yang Relevan 25
2.9 Alur Pikir Penelitian 26
2.10 Pertanyaan Peneliti 28

BAB III METODE PENELITIAN 29
3.1 Jenis Penelitian 29
3.2 Langkah-Langkah Penelitian 30
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 31
3.3.1 Lokasi Penelitian 31
3.3.2 Waktu Penelitian 31
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 32
3.4.1 Subjek Penelitian 32
3.4.2 Objek Penelitian 33
3.5 Teknik Pengumpulan Data 33
3.5.1 Observasi (Pengamatan) 34
3.5.2 *Interview* (Wawancara) 34
3.5.3 Dokumen 34
3.6 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data 35
3.7 Analisis Data 36
3.7.1 Teknik Analisis Data 36
3.7.2 Keabsahan Data 38
Bab IV 40
4.1 Sejarah Singkat Desa Suti Semarang dan Keadaan Geografis 40
4.2 Pemerintahan 41
4.2.1 Struktur Pemerintahan Desa Suti Semarang 41
4.2.2 Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa Suti Semarang 42
4.2.3 Visi dan Misi Desa Suti Semarang 47
4.3 Demografi 49
4.3.1 Jumlah Penduduk 49
BAB V 51
5.1 Akuntabilitas 51
5.1.2 Indikator Adanya Evaluasi dari Kegiatan Penyelenggaraan Pemerintahan. 56
5.1.3 Indikator Tujuan dan Manfaat yang dicapai kepada Masyarakat 59
BAB VI 72

PENUTUP 72
6.1 Kesimpulan 72
DAFTAR PUSTAKA 75

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik secara ringkas dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun tidak langsung. Mengacu pada pendapat para ahli di atas menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh Undang Undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat dijadikan acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Aspek hukum pelayanan publik diartikan sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduk atas suatu pelayanan, sedangkan bagi warga negara pelayanan publik merupakan suatu hak yang dapat di tuntutnya dari pemerintah. Dengan demikian, lahirnya kewajiban dan hak tersebut karena telah ditentukan oleh konstitusi (asas legalitas). Dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1) dirumuskan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Keputusan Menpan No. 63 tahun 2003, pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan atau pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun standar dalam pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Penetapan Aparatur Negara (Kemenpan Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003) sebagai berikut :

a) Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
b) Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengadilan.
c) Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
d) Produk pelayanan yang diterima seusai ketentuan pelayanan.
e) Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan publik.
f) Kompetensi petugas pelayanan yang harus sesuai dengan keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Pelayanan publik dapat mencakup berbagai bidang, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, keamanan, keuangan, dan administrasi. Contoh pelayanan publik yang umum di banyak negara termasuk pelayanan kesehatan gratis atau terjangkau, pendidikan publik, layanan polisi, pengadilan, layanan perpustakaan, pengelolaan limbah, dan banyak lagi.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan membangun sektor lain.

Pelayanan publik terdiri dari beberapa ciri- ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanannya yaitu pelayanan administratif yang berupa kegiatan yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, pelayanan barang yang berupa kegiatan penyediaan atau pengelolaan yang wujudnya berupa fisik yang disampaikan langsung kepada konsumen dan pelayanan jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya langsung dalam jangka waktu tertentu.

Dalam konsep pemerintahan desa, pelayanan publik memiliki peran pokok yang berhubungan dengan kewajiban bahkan yang berkaitan dengan aspek tanggung jawab. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian dan sebagainya.

Jenis pelayanan birokrasi desa atau administrasi di Kantor Desa Suti Semarang Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang yaitu melayani surat pengantar pembuatan KTP, Pengurusan surat kematian, Pengurusan akta kelahiran dan lain-lain.

Kualitas pelayanan publik yang baik ditandai oleh beberapa karakteristik, antara lain:

1. Aksesibilitas: Pelayanan publik harus tersedia bagi semua lapisan masyarakat, tanpa diskriminasi.
2. Responsif: Pemerintah harus merespons permintaan dan kebutuhan masyarakat secara cepat dan efektif.
3. Transparansi: Proses dan keputusan terkait pelayanan publik harus transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.
4. Efisiensi: Pelayanan publik harus diselenggarakan dengan cara yang efisien,menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif.

5. Kualitas: Pelayanan publik harus memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan memadai.

Yang menjadi tolak ukur penentu suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila penyelenggara pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku serta adanya kepuasan akan pelayanan oleh masyarakat, yang tidak terlepas dari keikutsertaan masyarakat dalam mendukung kinerja penyelenggara pemerintah khususnya di kantor desa Suti Semarang, Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang. Kebijakan Pemerintah dan pelayanan publik berhubungan satu sama lain, karena kebijakan pemerintah sebagai dasar atau pedoman bagi penyelenggara pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Bupati Bengkayang yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Bengkayang Nomor 24 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Proses penyelenggaraan pemerintahan yang di laksanakan salah satunya adalah pelayanan publik yang di laksanakan oleh instansi pemerintahan desa terkhususnya yang ada di Desa Suti Semarang Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang.

Pemerintahan desa dibentuk berdasarkan Undang-Undang yang bertujuan untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik diharuskan melakukan proses pelayanan berdasarkan prosedur yang berlaku dan sesuai dengan asas pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 Pasal 4, asas-asas pelayanan publik meliputi keprofesionalan, kemudahan, kepastian hukum, ketepatan waktu, tidak diskriminatif, akuntabilitas, transparansi, keseimbangan hak, partisipatif, kepentingan umum, kesamaan hak, kondisional, dan kepentingan umum. Pemberian pelayanan oleh pemerintah desa Suti Semarang kepada masyarakat dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan yang diberikan. Pelayanan dilakukan dengan cara melayani, membantu, dan mengurus hal-hal yang dibutuhkan oleh masyarakat yang bertujuan untuk melancarkan dan memudahkan urusan administrasi masyarakat desa Suti Semarang.

Good governance atau Tata pemerintahan yang baik mengacu pada manajemen urusan publik yang efektif dan bertanggung jawab dan implementasi kebijakan oleh badan pemerintahan. Ini melibatkan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, supremasi hukum, efisiensi, dan daya tanggap dalam proses pengambilan keputusan dan administrasi lembaga publik. Mempromosikan tata pemerintahan yang baik sangat penting untuk menumbuhkan kepercayaan, legitimasi, dan kohesi sosial dalam masyarakat. Ini meningkatkan efektivitas lembaga publik, mendorong partisipasi publik, dan mendukung pembangunan berkelanjutan dan hasil yang adil bagi semua warga negara.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Prinsip-prinsip *good governance* mengacu pada cara-cara yang baik dan benar

dalam menjalankan urusan pemerintahan yang melibatkan kepentingan masyarakat.

Terwujudnya suatu pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan tanggung jawab dari setiap lembaga pemerintahan agar dapat mewujudkan harapan masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan negara. Dengan demikian diperlukan penerapan suatu sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dapat terlaksana dengan penuh tanggung jawab agar terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Hal ini didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Republik Indonesia nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang memberikan kebebasan dalam mengelola lembaganya sesuai dengan asas otonomi dengan harapan dapat mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui berbagai hal seperti pelayanan, dan peningkatan yang tetap memperhatikan prinsip-prinsip *good governance*.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan atau layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Dalam konteks pelayanan publik, penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangatlah penting.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, diharapkan bahwa pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, transparan, efektif, dan efisien kepada masyarakat. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan publik merujuk pada berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, serta meningkatkan kualitas hidup mereka.

Desa Suti Semarang ini merupakan suatu pemerintahan yang sudah berjalan cukup lama dan seiring periode kepemerintahan desa ini semakin berkembang. Seiring dengan berkembangnya jaman maka *Good Governance* atau yang disebut dengan sistem pemerintahan yang baik, *Good Governance* dapat menjadi acuan bagi pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang baik. Sehingga pemerintah desa sebagai salah satu jenis organisasi yang dinamis dituntut untuk selalu mampu berubah ketika terjadi perubahan kondisi tertentu dalam suatu organisasi. Dalam upaya mendorong terciptanya pelayanan publik yang baik dan benar di Desa Suti Semarang maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian Skripsi dengan judul "Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Suti Semarang Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah yang akan digunakan sebagai bahan penelitian yaitu:

1. Upaya realisasi Desa Suti Semarang dalam meningkatkan disiplin pegawai dan kualitas pelayanan publik.
2. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan atau monitoring terhadap kinerja kantor desa, yang dapat mengurangi akuntabilitas dan kualitas pelayanan.
3. Kurangnya sarana dan prasarana : infrastruktur kantor desa, termaksud teknologi informasi dan komunikasi, mungkin tidak memadai untuk mendukung proses pelayanan yang efektif dan efisien.

1.3 Fokus Masalah Penelitian

Dari beberapa fenomena permasalahan yang telah diuraikan di latar belakang dan identifikasi masalah tersebut diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada " Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Goverance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Suti Semarang Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang "

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah ini adalah " Bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Suti Semarang Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang? "

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penulisan yang terdapat pada rumusan masalah. Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu dapat mengetahui tentang Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Suti Semarang Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun mahasiswa dalam pengembangan pemikiran dan lebih memahami permasalahan yang ada di dalam pemerintahan itu sendiri sebagai suatu hal mendasar dalam kaitannya dengan kajian Ilmu Pemerintahan dan mengerti akan Prinsip-Prinsip *good governance* dalam pelayanan publik.

1.6.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Desa serta pihak-pihak terkait lainnya, supaya bisa menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Suti Semarang Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang.
2. Bagi Masyarakat, supaya masyarakat tahu akan peran dan fungsi dari pelayanan itu sendiri agar mendapatkan pelayanan yang baik pula.

3. Bagi Mahasiswa, dapat memberikan gambaran serta pengetahuan mengenai Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Suti Semarang Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang.