SKRIPSI

PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BANTAN SARI KECAMATAN MARAU KABUPATEN KETAPANG

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Disusun oleh:

AKNIS

E1032211003

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

LEMBAR PERSTUJUAN

PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BANTAN SARI KECAMATAN MARAU KABUPATEN KETAPANG

Tanggung jawab yuridis pada:

AKNIS

E1032211003

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing pertama

Dr. Sri Maryuni, M.Si
NIP.196503021990022001 Tanggal……..

Dosen Pembimbing kedua

Bima Sujendra, S.IP, M.Si
NIP.198805072014041002 Tanggal……..

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BANTAN SARI KECAMATAN MARAU KABUPATEN KETAPANG

Oleh :

Aknis
E1032211003

Dipertahankan di : FISIP UNTAN

Pada Hari/Tanggal : Senin 16 Juni 2025

Waktu : 09:00 WIB - Selesai

Tempat : Ruangan 1 Fisip Untan

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Sri Maryuni, M.Si	Bima Sujendra, S.IP. M.Si
NIP.196503021990022001	NIP.198805072014041002
Penguji Utama	**Penguji Pendamping**
Drs. Abdul Rahim, M.Si	Ade Risna Sari, SH, M.Si
NIP.196308111990021001	NIDN.0030097307

Disahkan Oleh
Dekan FISIP UNTAN

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

ABSTRAK

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Bantan Sari Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang. Permasalahan yang ada di Kantor Desa Bantan Sari yaitu belum adanya sanksi hukum bagi aparatur Desa yang melanggar aturan jam kerja, belum adanya media informasi terkait persyaratan untuk mengurus administratif kependudukan dan layanan pengaduan yang belum disediakan serta absensi yang jarang dilakukan atau tidak absensi sama sekali. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan Analisa data secara kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan Teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Lokasi penelitian di Kantor Desa Bantan Sari Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang. Indikator yang digunakan yaitu indikator akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan kepastian hukum menurut Tjokroamidjojo, Bintoro dalam buku (Sedarmayanti, 2009:285). Hasil penelitian ini menunjukan bahwa dalam indikator akuntabilitas belum optimal dikarenakan Desa Bantan Sari belum memberikan sanksi hukum bagi aparatur Desa yang melanggar aturan jam kerja, dalam indikator transparansi masih belum disediakan media informasi terkait persyaratan untuk mengurus administratif kependudukan, indikator keterbukaan ini belum dijalankan dengan baik dikarenakan layanan pengaduan yang belum disediakan di kantor Desa dan dalam indikator kepastian hukum belum berjalan dengan baik dikarenakan Desa Bantan Sari belum mewajibkan absensi. Saran dalam penelitian ini: Kepala Desa perlu memberikan sanksi tegas bagi aparatur Desa Bantan Sari dalam hal mengisi absensi, memberikan sanksi bagi aparatur yang melanggar aturan jam kerja.

Kata Kunci: Prinsip, *Good Governance,* Pelayanan Publik

ABSTRACT

The thesis aims to describe and evaluate how good governance concepts were applied in public services at the Bantan Sari Village Office in the Marau District of the Ketapang Regency. The issues at the Bantan Sari Village Office include the lack of legal repercussions for village officials who disobey working hours, the lack of informational materials about the administrative population's needs and complaint services that have not been rendered, and the infrequent or nonexistent attendance of employees. Descriptive research and qualitative data analysis were used in this study. The research was conducted in The Bantan Sari Village Office in the Marau District of the Ketapang Regency and data were collected through. The study employed indicators such as accountability, transparency, openness and legal certainty according to Tjokroamidjojo, Bintoro in the book (Sedarmayanti, 2009: 285). The findings indicate the accountability indicator is still subpar because Bantan Sari Village has not imposed legal penalties on officials who disobey working hour regulations; the transparency indicator shows that media coverage of the requirements for population administration has not yet been established; the openness indicator shows that the complaint service has not been offered at the Village office; and the legal certainty indicator shows that attendance has not been required. This study's recommendations: In terms of filling out attendance forms and punishing officials who break working hour regulations, it is suggested that the village head should enforce severe penalties on Bantan Sari Village officials.

Keywords: Concept, Good Governance, Publik Services

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "*Penerapan prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Bantan Sari Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang"* judul ini dilatarbelakangi oleh adanya indikasi masih ditemukannya beberapa permasalahan yang menyangkut Aparatur pemerintahan diantaranya adalah belum adanya sanksi bagi aparatur Desa yang melanggar aturan jam kerja, belum menyediakan media informasi terkait dengan persyaratan untuk mengurus administratif kependudukan yang memuat informasi mengenai persyaratan seperti pembuatan KTP, KK dan lain-lain dan kantor Desa Bantan Sari juga belum menyediakan layanan pengaduan yang berupa kotak saran yang memudahkan masyarakat sebagai umpan balik atas kinerja aparatur Desa Bantan Sari serta masih banyaknya Aparatur Desa Bantan Sari yang jarang melakukan absensi, akibatnya Aparatur yang ada di Kantor Desa menjadi tidak disiplin sering tidak hadir dan pulang tidak sesuai jam kerja yang sudah ditentukan.

Penelitian ini menggunakan teori prinsip *good governance* menurut Tjokroamidjojo, Bintoro, dalam (Sedarmayanti 2009:285) yaitu Akuntabilitas, Transparansi, Kepastian Hukum, Keterbukaan dan Jaminan dalam aspek Akuntabilitas,Transparansi, Keterbukaan dan Kepastian Hukum. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan Analisa data secara kualitatif, yaitu peneliti mencoba menggambarkan fakta yang terjadi secara apa adanya tanpa ada fenomena yang dibuat-buat mengenai Penerapan prinsip *Good Governance*

Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Bantan Sari Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang.

Hasil penelitian penerapan prinsip *good governance* dalam indikator akuntabilitas ini masih belum optimal pertanggungjawabannya dikarenakan dalam memberikan sanksi bagi aparatur Desa yang melanggar aturan jam kerja itu belum dijalankan dengan baik pertanggungjawabannya. Dalam indikator transparansi ini belum optimal penyelenggaraan nya dikarenakan belum adanya media informasi terkait dengan persyaratan untuk mengurus administratif kependudukan yang diberikan secara terbuka kepada masyarakat. Indikator keterbukaan dalam prinsip *good governance* ini belum terlaksana dengan baik hal tersebut dikarenakan di kantor Desa Bantan Sari belum menyediakan layanan pengaduan berupa kotak saran sebagai umpan balik atas kinerja yang diberikan pemerintah Desa kepada masyarakat Desa Bantan Sari dan indikator kepastian hukum ini juga belum berjalan dengan baik hal tersebut dikarenakan aparatur Desa Bantan Sari belum mewajibkan absensi kehadiran kerja yang jarang diisi sehingga aparatur Desa Bantan sari sering terlambat masuk kerja dan pulang lebih awal bahkan Ketika cuaca hujan tidak masuk kerja.

Saran dalam penelitian ini adalah diharapkan adanya kesadaran dari para aparatur Desa Bantan Sari dalam hal pemberian sanksi bagi aparatur Desa yang melanggar aturan jam kerja, diharapkan kantor Desa Bantan Sari dapat memberikan media informasi dengan baik dan jelas mengenai persyaratan dalam mengurus administrasi kependudukan kepada masyarakat dan diharapkan aparatur Desa

Bantan Sari dapat memberikan keterbukaan dalam hal menyediakan layanan pengaduan sebagai umpan balik atas kinerja yang diberikan kepada masyarakat serta diharapkan para aparatur Desa Bantan Sari mematuhi aturan hukum yang berlaku di kantor Desa Bantan Sari.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Aknis :

Nomor Mahasiswa : E1032211003

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

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

Pontianak, 16 Juni 2025

Yang membuat pernyataan

(Aknis)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

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

(Filipi 4:6)

"Aku Punya Tuhan dan Aku akan Baik-baik saja"

(Filipi 4:13)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Puji Tuhan akhirnya bisa sampai di titik ini, terimakasih Tuhan Yesus atas berkat penyertaan-Mu akhirnya penulis bisa sampai pada tahap akhir penulisan skripsi ini. Terimakasih Tuhan Yesus, Bunda Maria atas suka duka kelancaran dan kemudahan yang penulis terima hingga bisa sampai pada titik ini.

Dengan rasa syukur dan terimakasih penulis persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua penulis yang sangat penulis sayangi untuk cinta pertama dan surga penulis yakni Bapak **Ujut** dan Ibu **Akin** terimakasih atas pengorbananya selama ini, atas dukungan, motivasi, cinta kasih dan didikan yang diberikan sehingga penulis bisa sampai di titik akhir yang sangat ditunggu-tunggu, terimakasih sudah menjadi orang tua yang sangat sangat baik selama ini, terimakasih juga atas setiap tetesan keringat yang bercucuran dan kerja keras yang yang selalu di usahakan demi penulis agar bisa sampai pada tahap yang dinanti nanti ini. Doa dan kerja kerasmulah yang menjadi alasan penulis agar bisa sampai pada tahap ini, bapak ibu harus sehat-sehat terus ya, karena masih banyak hal-hal yang penulis harus berikan untuk membalas cinta kasih yang kalian berikan kepada

penulis yakni kepada cinta pertama dan surga penulis yakni bapak **Ujut** dan **ibu** Akin.

Teruntuk adik-ku tersayang, **Angah** terimakasih untuk semangat dan dukungan yang diberikan selama ini kepada kakak, walaupun setiap kakak balik ke Pontianak selalu nangis karena ditinggal, semoga dengan pencapaian kakak ini bisa memotivasimu untuk terus berjuang melanjutkan Pendidikan membanggakan keluarga, tumbuhlah menjadi pribadi yang baik dan hebat untuk dirimu sendiri dan keluarga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa. karena atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul "**Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Bantan Sari Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang".** Saya menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Herlan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
3. Bima Sujendra,S.IP, M.Si selaku koordinator Program Studi sekaligus dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan arahan serta motivasi selama proses penulisan skripsi ini
4. Dr.Sri Maryuni, M.Si selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan arahan serta motivasi selama proses penulisan skripsi ini
5. Drs. Abdul Rahim, M.Si selaku dosen penguji I
6. Ade Risna Sari, SH, M.Si selaku dosen penguji II
7. Kepala Desa Bantan Sari beserta stafnya karena sudah berkenan membantu penulis dalam hal memberikan informasi dan data-data yang dibutuhkan
8. Masyarakat Desa Bantan Sari yang telah bersedia memberikan informasi dalam penulisan skripsi ini

9. Teruntuk Riandy terimakasih juga selama penulisan skripsi ini setia menemani penulis dari awal hingga akhir sampai pada titik ini, terimakasih juga untuk segala bentuk kebaikanya dan kesabaranya.
10. Teruntuk sahabatku sekaligus teman seperjuanganku Rahanny Fitria, Marsiana Yiyin dan Sathiya Erza Nurhaliza kalian sangat berdampak baik dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih atas bantuan dan kebaikanya selama ini, semoga kebaikan berbalik kepada kalian.
11. Teruntuk diriku sendiri terimakasih sampai saat ini masih bertahan walaupun sulit tapi tidak menyerah, terimakasih untuk tidak menyerah dengan permasalahan dan rintangan yang dihadapi ketika menyusun skripsi ini tetap kuat, rendah hati perjalanan masih panjang.

Saya menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, saya mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta dapat dikembangkan lebih lanjut kedepannya.

Pontianak 16 Juni 2025

Penulis

AKNIS

E1032211003

DAFTAR ISI

halaman

ABSTRAK ..... **i**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **iii**
PERNYATAAN KEASLIAN……**vi**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xv**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian 9
1.3 Fokus Penelitian 10
1.4 Rumusan Masalah 10
1.5 Tujuan Penelitian 10
1.6 Manfaat Penelitian 11
1.6.1 Manfaat teoritis 11
1.6.2 Manfaat Praktis 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **13**
2.1. Definisi Konsep 13
2.1.1 Good Governance 13
2.1.2 Tujuan Penerapan *Good Governance* 17
2.1.3 Prinsip-Prinsip *Good Governance* 18
2.2 Teori Pelayanan Publik 22
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik 22
2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik 25
2.2.3 Kaitan Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan pubik…..27
2.3 Penelitian yang relevan 30
2.3 Kerangka Pikir 31
2.4 Pertanyaan penelitian 38
BAB III METODE PENELITIAN **39**
3.1 Jenis Penelitian 39
3.2 Langkah-langkah Penelitian 39
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 41
3.3.1 Lokasi penelitian 41
3.3.2 Waktu Penelitian 41
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 42
3.4.1 Subjek Penelitian 43
3.4.2 Objek Penelitian 44
3.5 Teknik Pengumpulan Data 44
3.6 Instrumen Atau Alat Pengumpulan Data 46
3.7 Analisis Data 47
3.7.1 Keabsahan Data 47

3.7.2 Teknik analisis data.....48
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 50
4.1 Sejarah Desa Bantan Sari..... 50
4.1.1 Geografis.....54
4.2 Jumlah penduduk Desa Bantan Sari..... 55
4.3 Susunan Organisasi..... 54
4.4 Data-Data aparatur kantor Desa Bantan Sari 58
4.4.1 Tugas dan Fungsi Aparatur pemerintah Kantor Desa Bantan Sari……...58
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 63
5.1 Prinsip Akuntabilitas..... 64
5.2 Transparansi..... 68
5.3 Kepastian Hukum..... 71
5.4 Prinsip Keterbukaan……..….76
BAB VI PENUTUP 80
6.1 Kesimpulan 80
6.2 Saran..... 82
6.3 Keterbatasan penelitian……...83
DAFTAR PUSTAKA..... 84
LAMPIRAN..... 86

DAFTAR TABEL

Halaman

1.1 Rekapitulasi Absensi Bagi Aparatur di Kantor Desa Bantan Sari Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang 6
2.1 Waktu Penelitian 40
4.2 Jumlah Penduduk Desa Bantan Sari 53
4.4 Nama-nama Aparatur Desa Bantan Sari 57

DAFTAR GAMBAR

Halaman

2.1 Gambar Alur Pikir Penelitian.....35
4.1 Gambar Struktur Organisasi Kantor Desa Bantan Sari.....56

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Lampiran Panduan Wawancara.....87
2. Lampiran Daftar Nama Informan.....90
3. Lampiran Foto-Foto Pelaksanaan 91
4. Lampiran Daftar Riwayat Hidup.....96
5. Lampiran Surat Tugas Penelitian.....97

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Lembaga pemerintahan merupakan sebuah organisasi yang terdiri dari sebuah individu-individu yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan untuk melaksanakan tanggungjawab yang telah diberikan kepada mereka sesuai SOP (*Standar Operasional Prosedur*) yang sudah ditetapkan. Kepemerintahan yang baik *(good governance)* menjadi isu atau peristiwa yang benar-benar terjadi di kalangan masyarakat, karena tanpa adanya *good governance* maka dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan terlaksanakan dengan baik. Oleh sebab itu, *good governance* menjadi tolak ukur dalam menentukan kualitas hubungan masyarakat dengan publik pemerintahan.

Kualitas hubungan pemerintah dengan masyarakat ini bisa dilihat dari seberapa puas masyarakat dengan penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan yang sudah diberikan pemerintah kepada masyarakat, yang dapat dilihat dari prinsip *good governance* diantaranya akuntabilitas yang dimana menyangkut pertanggungjawaban atas Tindakan serta keputusan dalam melaksanakan segala aktivitas, dalam hal memberikan sanksi tegas bagi aparatur yang melanggar aturan jam kerja, dalam hal transparansi yaitu menyangkut ketersediaan media informasi yang diberikan kepada masyarakat dalam mengurus administratif kependudukan yang diberikan kepada seluruh masyarakat, keterbukaan yaitu mencakup sikap dan tindakan yang jujur dari aparatur Desa mengenai layanan pengaduan berupa kotak

saran yang seharusnya diberikan kepada masyarakat sebagai umpan balik terhadap kinerja pemerintah Desa tersebut dan kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang menyangkut ketaatan hukum dalam menyelenggarakan setiap kebijakan,. Prinsip-prinsip tersebut secara normatif diharapkan dapat meminimalisir atau bahkan bisa mencegah terjadinya *bad governance*.

Sampai sekarang permasalahan *governance* di sektor publik telah mendapat banyak perhatian di Indonesia, mengingat pentingnya penerapan prinsip *good governance* dalam pengelolaan sumber daya negara yang dapat membantu mengoptimalkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik menjadi landasan setiap negara yang bersifat demokratis dalam mengelola pemerintahannya. Pedoman umum dari *good governance* dengan tujuan sebagai acuan bagi lembaga Negara dan organisasi pemerintahan di Indonesia dalam penyelenggaraaan pemerintahan yang baik antara lain dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan dalam penyelenggaraan negara dan untuk meningkatkan kesadaran akan tanggung jawab sendiri dalam rangka menjalankan kewajiban serta memprioritaskan kesejahteraan masyarakat.

Tersedianya pelayanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan pengguna atau penerima pelayanan, yang akan bermanfaat bagi seluruh masyarakat. Kualitas pelayanan publik, sebagai wujud penerapan *good governance* merupakan salah satu pendekatan untuk mengatasi segala aktivitas ilegal di sektor publik. Akibatnya pertimbangan ekstra harus diberikan pada layanan yang ditawarkan oleh organisasi pemerintah.

Pada umumnya manusia membutuhkan pelayanan publik, dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Oleh karena itu pelayanan publik menjadi topik yang penting untuk diteliti, tetapi topik ini sulit dibahas karena penyelenggaraan pemerintahan yang tidak menaati aturan yang sudah berlaku yang membuat penyelenggaraan nya yang tidak optimal. Dikarenakan penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan publik kepada masyarakat di Indonesia cenderung berjalan ditempat dan tidak ada kemajuan, maka penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik kini menjadi masalah yang utama yang harus dihadapi oleh pemerintah itu sendiri. Mengingat pelayanan publik saat ini yang masih belum optimal, maka prinsip tata pemerintahan yang baik *(good governance)* harus diterapkan dalam sebuah organisasi/pemerintahan agar tercapainya hasil yang ingin dicapai. Agar tercapainya tujuan yang ingin dicapai tersebut, sangat penting untuk memperhatikan dan mendukung kualitas sumber daya manusianya yang sesuai dengan prinsip *good governance*. Sesuai dengan Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan. Hukum ini menjadi dasar dalam menyelenggarakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pemerintahan yang baik.

Kantor Desa menjadi pusat pelayanan didalam sebuah Desa tersebut, menjadi pusat segala kegiatan yang ada di Desa baik dibidang pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan ataupun pembinaan yang berpusat di Kantor desa. Oleh karena itu, pimpinan tertinggi disuatu daerah tersebut harus mampu mengelola semua urusan pemerintahan di dalam ruang lingkup Desa tersebut sekaligus menyelenggarakan

kepemerintahan nya yang baik dengan memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan bagian dari sudut pandang yang harus ditingkatkan dalam konteks pelayanan kepada masyarakat. Penyediaan layanan kepada masyarakat umum adalah tanggung jawab utama pemerintah khususnya pemerintah yang ada di Kantor Desa Bantan Sari Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang. Fungsi pemerintah dalam pemberi layanan adalah sebagai katalisator (mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat, penyelesaian masalah dan pencapaian tujuan organisasi), serta menaati peraturan yang sudah menjadi tanggung jawabnya.

Salah satu cara penerapan prinsip *good governance* agar terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik adalah melalui pembentukan sistem pelayanan publik yang akuntabel. Menurut Mohammad dalam Ismayanti (2021;57), pelayanan publik saat ini mengalami beberapa kekurangan antara lain kurang responsif, kurang informatif, kurang dapat diakses, kurang terkoordinasi, kurang birokratis dan kurang mau mendengarkan keluhan, saran, dan aspirasi.

Bantan Sari adalah salah satu Desa yang berada di Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang, seperti halnya Desa Bantan Sari juga memberikan pelayanan publik yang luas kepada masyarakat. Namun di Desa Bantan Sari masih terdapat permasalahan pada aparatur pemerintahannya yang tidak menaati hukum dan juga permasalahan pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, dengan demikian dibutuhkannya solusi yang tepat agar terwujudnya penerapan prinsip *good governance*.

Menurut temuan awal yang dilakukan oleh penulis di Desa Bantan Sari Kecamaran Marau, masih ditemukannya beberapa permasalahan yang menyangkut Aparatur pemerintahannya diantaranya adalah kantor Desa Bantan Sari belum memberikan sanksi hukum bagi aparatur Desa Bantan Sari yang melanggar aturan jam kerja seperti datang terlambat, jarang masuk kantor seperti ketika cuaca hujan tidak masuk kerja dan pulang lebih awal, belum menyediakan media informasi terkait persyaratan mengurus administratif kependudukan dan belum menyediakan layanan pengaduan berupa kotak saran sebagai umpan balik atas kinerja aparatur Desa kepada masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 36 ayat (1) yang berbunyi "penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan pelayanan" pasal 37 "mengatur bahwa setiap pengaduan harus ditindaklanjuti dan hasilnya disampaikan kepada pengadu" serta masih banyaknya Aparatur pemerintah dikantor Desa Bantan Sari yang jarang melakukan absensi (terkadang mengisi absensi dan bahkan tidak mengisi absensi sama sekali) akibatnya Aparatur yang ada dikantor Desa menjadi tidak disiplin sering tidak hadir, tidak masuk Ketika cuaca hujan dan pulang tidak sesuai jam kerja yang sudah ditentukan sesuai dengan Peraturan Bupati Ketapang Nomor 16 Tahun 2022 tentang hari kerja, jam kerja, cuti, pakaian dinas dan atribut kepala Desa dan perangkat Desa pada pasal 3 yaitu berbunyi "kewajiban masuk kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuktikan dengan daftar hadir berupa presensi atau alat presensi secara elektronik. Namun aparatur pemerintah kantor Desa Bantan Sari dalam hal ketaatan hukum masih belum dijalankan yaitu belum menerapkan sistem absensi yang diwajibkan yaitu jarang melakukan absensi

atau bahkan tidak melakukan absensi sama sekali baik secara online maupun offline, hal tersebut dapat dilihat dari tabel kehadiran yang dilakukan pegawai pemerintahan kantor Desa yang hanya dilakukan beberapa kali dalam satu bulan dan tidak melakukan absensi sama sekali pada bulan Desember 2024.

Berikut terdapat data absensi pegawai Aparatur pemerintah Desa yang dilakukan hanya beberapa kali dalam sebulan dikantor Desa Bantan Sari Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang.

Tabel 1.1

Rekapitulasi Absensi Bagi Aparatur di Kantor Desa Bantan Sari Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang. Per Bulan Juli – September Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Aparatur	Absensi				Jumlah Absensi
			Cuti	S	I	A	
1	Juli	12	-	-	26	27	53
2	Agustus	12	-	-	14	5	19
3	September	12	-	-	1	5	6
4	Oktober	12			1	8	9
5	November	12	-	-	-	2	2
6	Desember	12	-	-	-	-	-

Sumber: Desa Bantan Sari Kecamatan Marau 2024

Berdasarkan data absensi yang diperoleh penulis pada bulan Juli sampai September diatas dapat dilihat bahwa pada bulan Juli Jumlah Aparatur pemerintahan Desa Bantan Sari tidak masuk kerja selama 53 kali diluar hari libur

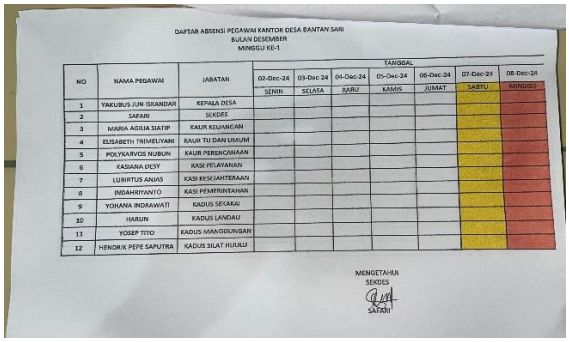
yaitu ijin sebanyak 26 kali dan alpa 27 kali dari 12 Aparatur pemerintah Desa, dan pada bulan Agustus Aparatur pemerintahan kantor Desa Bantan Sari tidak masuk kerja yaitu sebanyak 19 kali yaitu izin 14 kali dan alpa 5 kali serta pada bulan September sebanyak 6 kali Aparatur pemerintahan kantor Desa Bantan Sari yaitu dengan 1 kali ijin dan alpa sebanyak 5 kali dari 12 Aparatur pemerintahan masing-masing. Pada bulan Oktober Aparatur Desa Bantan Sari alpa sebanyak 8 kali dan izin sebanyak 1 kali dan ditemukan banyak absen yang tidak di isi oleh aparatur Desa Bantan Sari, pada bulan November Aparatur Desa Bantan Sari alpa sebanyak 2 kali sesuai dengan data absensi namun, absensi lainya tidak di isi dan pada bulan Desember aparatur Desa Bantan Sari tidak mengisi absensi sama sekali. Jadi selama ini Tingkat kedisiplinan Aparatur pemerintahan Kantor Desa Bantan Sari masih rendah, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya Aparatur pemerintah Desa yang tidak masuk kerja (Alpa) dan banyak ijin dalam satu bulan kerja serta tidak mengisi bukti kehadiran sama sekali. Dari tabel absensi diatas itu belum mencakup keseluruhan absen setiap harinya, dikarenakan kantor Desa Bantan Sari belum mewajibkan sistem absensi pada Aparatur pemerintahan yang ada dikantor Desa tersebut. Hal ini menjadi tidak efektifnya absensi pada kantor Desa Bantan Sari sebagai bukti kehadiran yang sah dan juga membuat Aparatur pemerintahan kantor Desa Bantan Sari datang terlambat, tidak masuk Ketika cuaca hujan dan pulang lebih awal dari jam yang sudah ditetapkan.

Pertanggungjawaban Aparatur Desa Sari dalam menjalankan tugasnya masih belum optimal mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat jadi terganggu, seperti menyediakan layanan pengaduan yang diberikan kepada masyarakat sebagai

bentuk umpan balik dari masyarakat mengenai pelayanan atau kinerja yang diberikan oleh aparatur Desa kepada masyarakat dan juga pada saat ingin mengurus administratif kependudukan staf administrasi pemerintahan tidak berada dikantor pada saat jam kerja atau bahkan tidak masuk kerja. Selain itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik, juga ditemukannya Aparatur Desa yang tidak cepat tanggap dalam melakukan tugasnya seperti saat masyarakat hendak mengurus administratif seperti E-KTP masyarakat harus menunggu beberapa minggu atau bahkan berbulan-bulan untuk diselesaikan oleh Aparatur Desa Bantan Sari untuk diajukan ke kantor capil Kabupaten Ketapang. Pada kasus lain pemerintah kantor Desa Bantan Sari juga belum menyediakan media informasi terkait persyaratan untuk mengurus administratif kependudukan dan juga belum menyediakan website Desa yang mecakup profil desa, berita desa, galeri desa dan lain-lain sebagai media informasi publik yang dapat diakses secara online oleh seluruh masyarakat umum. Serta kantor Desa Bantan Sari belum menyediakan layanan pengaduan atau kotak saran sebagai penilaian atas kinerja Aparatur yang ada dikantor Desa Bantan Sari dan jarang melakukan absensi. Hal tersebut dapat dilihat pada data gambar yang ada dibawah ini :



Dokumentasi: Observasi, 2024



DAFTAR ABSENSI PEGAWAI KANTOR DESA BANTAN SARI
BULAN DESEMBER
MINGGU KE-1

NO	NAMA PEGAWAI	JABATAN	TANGGAL						
			02-Dec-24	03-Dec-24	04-Dec-24	05-Dec-24	06-Dec-24	07-Dec-24	08-Dec-24
			SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU
1	YAKUBUS JUN ISKANDAR	KEPALA DESA							
2	SAFARI	SEKDES							
3	MARIA AGRIA SIATIP	KAUR KEUANGAN							
4	ELISABETH TRIMELIYANI	KAUR TU DAN UMUM							
5	POLYKARVOS NUBUN	KAUR PERENCANAAN							
6	KASIANA DESY	KASI PELAYANAN							
7	LUBRTUS ANJAS	KASI KESEJAHTERAAN							
8	INDAHRIYANTO	KASI PEMERINTAHAN							
9	YOHANA INDRAWATI	KADUS SEKAKAI							
10	HARUN	KADUS LANDAU							
11	YOSEP TITO	KADUS MANGOLUNGAN							
12	HENDRIK PEPE SAPUTRA	KADUS SILAT HULU							

MENGETAHUI
SEKDES

SAFARI

Dokumentasi: Observasi, 2024

Dari paparan diatas penulis tertarik meneliti lebih lanjut mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Bantan Sari Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang, dengan harapan dapat mengidentifikasi serta mendeskripsikan penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Bantan Sari.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan pembahasan mengenai latar belakang masalah diatas, maka terdapat beberapa indikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih banyaknya aparatur Desa Bantan Sari yang jarang melakukan absensi setiap masuk kerja
2. Belum adanya media informasi terkait dengan persyaratan untuk mengurus administratif kependudukan di Kantor Desa Bantan Sari Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang
3. Belum tersedianya layanan pengaduan di kantor Desa Bantan Sari
4. Belum adanya sanksi tegas bagi aparatur Desa yang melanggar aturan jam kerja

1.3 Fokus Penelitian

Penulis ingin adanya fokus penelitian agar pembahasan yang dibahas tidak terlalu luas dan dapat dipahami sehingga tidak menimbulkan kekeliruan dalam penelitian ini. Fokus penelitian yang dimaksudkan penulis yaitu agar terhindar dari uraian-uraian yang tidak berhubungan dengan masalah yang di bahas, maka masalah penelitian ini hanya berfokus pada penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik terkait dengan pelayanan administratif di kantor Desa Bantan Sari Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang dalam aspek prinsip akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan kepastian hukum.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Bantan Sari Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang dalam aspek akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan kepastian hukum?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang bagaimana penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Bantan Sari Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang dalam aspek akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan kepastian hukum.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1.6.1 Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran-pemikiran dan memperluas wawasan serta ilmu pengetahuan sebagai referensi dalam kajian tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang baik, serta dapat dipergunakan sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang.

1.6.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi pemikiran, bagi pemerintah daerah Kabupaten Ketapang. Khususnya bagi aparatur di Desa Bantan Sari dalam upaya peningkatan pelayanan publik mereka kepada masyarakat, menaati aturan hukum dalam hal absensi dan juga dapat memberikan masukan motivasi bagi aparatur di Desa Bantan Sari, sebagai pegawai pemerintahan untuk lebih baik dari sebelumnya dalam melaksanakan pekerjaanya. Serta diharapkan dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya terkait penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik khususnya dikantor Desa, dan bagi masyarakat Desa Bantan Sari diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan serta kritik dan saran kepada aparatur yang ada dikantor Desa Bantan Sari terkait kedisiplinan dan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat di Desa Bantan Sari Kecamatan Marau Kabupaten Ketapang.