

Implementasi Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa Sidasari Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap

Feri Dwi Pratomo*, Agus Ariadi

Universitas Terbuka, Indonesia

Email: veriypratama@gmail.com*, ariadiagus1@gmail.com

ABSTRACT

Village governance plays a critical role in delivering public services, as it is closest to the community. With the enactment of Law No. 3 of 2024, amending Law No. 6 of 2014 on villages, village authorities have expanded autonomy to manage community interests independently. This study aims to evaluate the implementation of good governance principles in public service delivery, identify obstacles in execution, and propose strategies to optimize service quality. The research employs an empirical-normative approach with descriptive qualitative methods, integrating normative legal analysis and empirical observation. Data were collected through semi-structured interviews with village officials and community representatives, direct observations, and examination of official village documents. Triangulation was used to ensure validity, and instrument reliability was tested through pilot interviews. Data analysis employed qualitative descriptive techniques using NVivo for coding and Excel for document management. Findings indicate that the village has implemented good governance principles such as transparency, accountability, and community participation; however, challenges persist in comprehending information, low community involvement, limited human resources, and suboptimal communication. Service quality shows improvement compared to previous conditions but requires enhancement in processing speed, staff competency, and technology utilization. The study concludes that while principles of good governance are applied, continuous efforts are necessary to maximize transparency, accountability, participation, and service effectiveness in village administration.

Keywords : *Accountability; Good Governance; Public Services; Village Government; Transparency.*

ABSTRAK

Pemerintahan desa memiliki peran penting dalam penyediaan layanan publik karena kedekatannya dengan masyarakat. Dengan diberlakukannya UU No. 3 Tahun 2024 yang mengubah UU No. 6 Tahun 2014 tentang desa, wewenang desa mengalami perluasan sehingga memungkinkan pengelolaan kepentingan masyarakat secara mandiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaannya, serta merumuskan strategi untuk mengoptimalkan mutu pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan empiris-normatif dengan metode deskriptif kualitatif, mengintegrasikan analisis hukum normatif dan observasi empiris. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan aparat desa dan perwakilan masyarakat, observasi langsung, serta kajian dokumen resmi desa. Validitas data dijaga melalui triangulasi, sedangkan reliabilitas instrumen diuji melalui uji coba wawancara. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif menggunakan NVivo untuk pengkodean data dan Excel untuk pengelolaan dokumen. Hasil menunjukkan bahwa desa telah menerapkan prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, namun terdapat tantangan terkait pemahaman informasi, rendahnya partisipasi masyarakat, keterbatasan SDM, dan komunikasi yang belum optimal. Kualitas pelayanan menunjukkan perbaikan dibanding kondisi sebelumnya, tetapi masih perlu peningkatan dalam kecepatan pelayanan, kompetensi aparatur, dan pemanfaatan teknologi. Penelitian menyimpulkan bahwa meskipun prinsip *good governance* telah diterapkan, diperlukan upaya berkelanjutan untuk memaksimalkan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas layanan dalam administrasi desa.

Kata kunci : *Akuntabilitas; Good Governance; Pelayanan Publik; Pemerintahan Desa; Transparansi.*

PENDAHULUAN

Pemerintahan desa berperan sebagai garda terdepan dalam menyediakan layanan publik, mengingat kedekatannya dengan masyarakat. Dengan pemberlakuan UU No. 3 Tahun 2024, yang mengubah UU No. 6 Tahun 2014 terkait Desa, wewenang desa mengalami perluasan sehingga memungkinkan mereka untuk secara mandiri mengatur maupun mengelola kepentingan masyarakatnya. Keadaan ini mengharuskan pengelolaan yang kompeten di tingkat desa supaya bisa memberi kepastian bila layanan publik beroperasi secara efisien, terbuka, dan bertanggung jawab. Prinsip pengelolaan yang baik mencakup keterbukaan, pertanggungjawaban, keterlibatan, dan efektivitas menjadi indikator guna mengevaluasi mutu administrasi pemerintahan desa.

Secara teoretis, Dwiyanto, (2018) memaparkan bila pelaksanaan tata kelola yang efektif dalam pelayanan publik ditandai dengan adanya transparansi informasi, akuntabilitas yang jelas, dan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Lebih lanjut, (Mardiasmo, 2018) menggarisbawahi bila transparansi dan akuntabilitas berfungsi sebagai pilar fundamental dalam bidang manajemen sektor publik, khususnya dalam konteks manajemen keuangan desa. Dalam konteks ini, sangat penting bagi pemerintah desa untuk memastikan penyediaan layanan publik berkualitas tinggi sekaligus memfasilitasi akses informasi yang transparan bagi masyarakat. Hanya saja, dalam praktiknya, penerapan prinsip pengelolaan pemerintahan yang efektif di tingkat desa terus menghadapi berbagai tantangan desa, layanan publik yang belum optimal, serta rendahnya keterlibatan masyarakat dalam pembangunan desa.

Siregar, (2017) juga mengemukakan bahwa akuntabilitas dalam pengelolaan dana desa masih menjadi tantangan dalam mencegah penyimpangan. Keadaan tersebut memperlihatkan bila ada gap antara konsep ideal *good governance* dan realitas di lapangan. Studi ini berfokus pada analisis penerapan prinsip pengelolaan pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi selama implementasi, dan mengeksplorasi strategi guna mengoptimalkan mutu pelayanan publik sesuai dengan prinsip pengelolaan pemerintahan tersebut. Studi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas tata kelola desa dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat yang lebih besar terhadap administrasi desa.

Studi empiris menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* di tingkat desa masih menghadapi tantangan nyata. Siregar, (2017) menyoroti rendahnya akuntabilitas dalam pengelolaan dana desa, sementara (Pramusinto & Latief, 2020) menemukan partisipasi masyarakat yang masih terbatas akibat komunikasi dua arah yang belum optimal. Kondisi ini mencerminkan adanya gap antara konsep ideal *good governance* dan praktik nyata di lapangan, khususnya dalam hal transparansi informasi dan keterlibatan warga.

Lebih lanjut, beberapa penelitian terbaru mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik di desa masih bervariasi, dengan kendala utama terkait kompetensi aparatur dan pemanfaatan teknologi informasi. (Lestari, 2023) dan (Sari & Kurniawan, 2022) menegaskan pentingnya digitalisasi pelayanan untuk meningkatkan efektivitas

administrasi desa, namun implementasi di lapangan seringkali belum optimal, sehingga menimbulkan kebutuhan untuk evaluasi sistematis terhadap strategi penerapan *good governance* yang efektif.

Kesenjangan penelitian yang muncul adalah minimnya kajian yang secara komprehensif menganalisis implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan publik desa sambil mengaitkan faktor-faktor keterbatasan SDM, partisipasi masyarakat, dan teknologi informasi secara simultan. Banyak studi terdahulu masih fokus pada satu aspek saja, seperti akuntabilitas atau transparansi, tanpa mempertimbangkan interaksi kompleks antarindikator pengelolaan pemerintahan desa.

Urgensi penelitian ini muncul dari kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas tata kelola desa, menumbuhkan kepercayaan masyarakat, dan memperkuat kualitas layanan publik. Dengan semakin berkembangnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel, desa dituntut untuk mengadopsi praktik-praktik pengelolaan pemerintahan yang berorientasi pada prinsip *good governance* yang terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan holistik yang tidak hanya menilai penerapan prinsip *good governance* secara parsial, tetapi juga mengeksplorasi hambatan implementasi serta strategi optimalisasi layanan publik. Pendekatan ini menggabungkan analisis normatif terhadap regulasi hukum dan observasi empiris di lapangan, sehingga menghasilkan pemahaman mendalam mengenai efektivitas pengelolaan pemerintahan desa secara nyata.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di pemerintahan desa, mengidentifikasi kendala implementasi, dan merumuskan strategi perbaikan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan efektivitas pelayanan. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah desa dalam memperkuat tata kelola, mendorong partisipasi warga, serta meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan empiris-normatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan normatif digunakan untuk menelaah regulasi dan ketentuan hukum yang relevan dengan penyelenggaraan pemerintahan desa dan prinsip *good governance*, sedangkan pendekatan empiris bertujuan untuk mengamati penerapan praktik-praktik tersebut di lapangan. Populasi penelitian mencakup seluruh aparat pemerintahan desa Sidasari serta masyarakat yang terlibat dalam pelayanan publik desa, dengan fokus pada interaksi antara aparat dan warga dalam konteks partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Sampel penelitian diambil secara purposive, terdiri dari dua narasumber utama yaitu pejabat desa yang bertanggung jawab atas tata pemerintahan serta beberapa warga yang mewakili perspektif masyarakat dalam proses pelayanan publik. Teknik pengambilan sampel ini dipilih agar data yang

diperoleh dapat mewakili dinamika implementasi *good governance* di desa secara efektif.

Instrumen penelitian terdiri dari pedoman wawancara semi-terstruktur untuk narasumber aparat desa dan warga, lembar observasi pelayanan publik, serta dokumen resmi desa seperti laporan pertanggungjawaban dan peraturan desa. Uji validitas dilakukan melalui triangulasi data antara wawancara, observasi, dan dokumen resmi untuk memastikan konsistensi informasi, sedangkan reliabilitas instrumen diuji melalui uji coba terbatas dan penyesuaian pedoman wawancara agar pertanyaan dapat dipahami dengan jelas dan menghasilkan data yang akurat. Pengumpulan data dilaksanakan melalui wawancara langsung, observasi kegiatan pelayanan publik, dan kajian dokumen yang mendukung pengambilan keputusan dalam penelitian ini. Prosedur penelitian dimulai dari izin penelitian, pengenalan kepada narasumber, pengumpulan data lapangan, hingga pencatatan dan pengorganisasian data untuk analisis.

Analisis data dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif, di mana data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi pola penerapan prinsip *good governance*, kendala implementasi, dan strategi optimalisasi layanan publik. Perangkat lunak pendukung analisis menggunakan NVivo untuk pengelolaan transkrip wawancara dan pengkodean data, serta Microsoft Excel untuk pengelolaan dokumen dan tabel pendukung. Teknik analisis meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sehingga hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas tata kelola desa dan interaksi antara aparat dan masyarakat dalam konteks pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai penerapan prinsip pengelolaan pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Pemerintahan Desa Sidasari, Kec. Sampang, Kab. Cilacap dilakukan melalui wawancara dengan dua narasumber, yaitu Subur Setiyani, S.Sos selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kecamatan Sampang dan Narintan Erikadiani sebagai warga Desa Sidasari. Hasil wawancara memperlihatkan bila penerapan prinsip pengelolaan pemerintahan yang baik sudah dilaksanakan, namun masih menghadapi berbagai kendala dalam implementasinya.

Transparansi Pemerintahan Desa

Keterbukaan atau transparansi dalam pengelolaan pemerintahan yang baik berperan sentral. Berdasarkan hasil wawancara, pemerintah desa sudah berusaha menyediakan informasi melalui papan informasi desa, baliho anggaran, dan musyawarah desa. Subur Setiyani, S.Sos menyatakan bahwa: "Pemerintah desa menyampaikan informasi mengenai kegiatan pembangunan, penggunaan anggaran desa, dan program kerja melalui papan informasi desa, musyawarah desa, serta media informasi lainnya." (Setiyani, 2026)

Namun demikian, masyarakat masih menilai transparansi tersebut belum optimal. Narintan Erikadiani menyampaikan bahwa: “Informasinya terkadang kurang rinci sehingga masyarakat belum benar-benar memahami penggunaan anggaran secara jelas.” (Erikadiani, 2026)

Hal ini menunjukkan adanya perbedaan perspektif antara pemerintah dan masyarakat terkait keterbukaan informasi. Secara teoritis, (Dwiyanto, 2018) menjelaskan bahwa transparansi menuntut adanya transparansi informasi yang tidak sulit untuk digunakan dan dimengerti oleh masyarakat. Dengan demikian, pemerintah desa masih perlu meningkatkan kualitas penyampaian informasi agar masyarakat mendapat uraian secara mendetail perihal kebijakan ataupun penggunaan dana desa.

Akuntabilitas Pemerintahan Desa

Akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban pemerintah desa terhadap pelaksanaan program dan penggunaan anggaran. Berdasarkan hasil wawancara, pemerintah desa telah menyusun laporan pertanggungjawaban secara berkala sesuai ketentuan yang berlaku. Hal tersebut disampaikan oleh Subur Setiyani, S.Sos: “Dalam hal pemakaian dana desa dan kegiatan pemerintahan, pemerintah desa membuat laporan pertanggungjawaban yang ditentukan berdasar pada peraturan yang berlaku.” (Setiyani, 2026). Meskipun demikian, masyarakat masih berharap adanya keterbukaan yang lebih jelas dan mudah dipahami. Narintan Erikadiani menyatakan: “Masyarakat masih mengharapkan adanya penjelasan yang lebih terbuka dan tidak sulit dipahami perihal hasil pembangunan maupun penggunaan anggaran desa.” (Erikadiani, 2026)

Menurut (Mardiasmo, 2018), akuntabilitas sektor publik tidak hanya sebatas penyusunan laporan administrasi, tetapi juga bagaimana pemerintah mampu mempertanggungjawabkan kebijakan kepada masyarakat secara transparan dan komunikatif.

Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa

Keterlibatan masyarakat berperan sebagai aspek krusial dalam pelaksanaan *good governance*. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat telah dilibatkan melalui forum musyawarah desa maupun gotong royong. Hanya saja, keterlibatan tersebut belum berjalan optimal.

Subur Setiyani, S.Sos menjelaskan: “Partisipasi masyarakat masih perlu ditingkatkan karena belum seluruh masyarakat aktif menyampaikan aspirasi dan ikut mengawasi jalannya pemerintahan desa.” (Setiyani, 2026). Sementara itu, Narintan Erikadiani menyampaikan: “Masih ada masyarakat yang kurang aktif karena merasa pendapatnya tidak terlalu diperhatikan.” (Erikadiani, 2026)

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat belum sepenuhnya efektif. Menurut (Pramusinto & Latief, 2020), partisipasi masyarakat akan meningkat apabila pemerintah mampu menciptakan komunikasi dua arah dan menyediakan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam mengambil keputusan.

Hambatan Implementasi *Good Governance*

Pelaksanaan *good governance* di Desa Sidasari masih menghadapi beberapa hambatan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia aparatur desa, kurangnya

pemahaman masyarakat perihal *good governance*, serta rendahnya partisipasi masyarakat.

Subur Setiyani, S.Sos menyatakan: “Hambatan yang dijumpai mencakup terbatasnya sumber daya manusia aparatur desa, kurangnya pemahaman mengenai *good governance*, rendahnya partisipasi masyarakat, serta keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan.” (Setiyani, 2026)

Selain itu, Narintan Erikadiani juga menyoroti kurangnya komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat. Faktor komunikasi menjadi kendala penting dalam menciptakan pengelolaan pemerintahan yang baik.

Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan publik di Desa Sidasari dinilai sudah cukup baik dibanding sebelumnya, namun masih perlu peningkatan terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, kompetensi aparatur, dan pemanfaatan teknologi informasi.

Narintan Erikadiani menyampaikan: “Pelayanan publik dinilai cukup baik dibanding sebelumnya, kendati tetap memerlukan peningkatan terutama dalam hal kecepatan pelayanan, keramahan, dan kepastian waktu penyelesaian administrasi.” (Erikadiani, 2026)

Pemerintah kecamatan telah menyampaikan bila inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sedang aktif dilakukan, meliputi pelatihan bagi petugas desa dan penerapan teknologi informasi secara strategis. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dan digitalisasi pelayanan sebagai strategi penting dalam mendorong pelayanan publik yang berorientasi pada tata kelola yang efektif.

KESIMPULAN

Berlandaskan temuan yang didapat, simpulannya adalah penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Pemerintahan Desa Sidasari, Kec. Sampang, Kab. Cilacap telah dilaksanakan melalui penerapan transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan peningkatan efektivitas pelayanan publik. Pemerintah desa sudah menyediakan akses informasi bagi masyarakat serta melibatkan masyarakat dalam proses pembangunan desa. Namun demikian, pelaksanaan *good governance* belum berjalan optimal. Masih ditemukan kendala berupa kurangnya keterbukaan informasi yang mudah dipahami masyarakat, rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pemerintahan desa, keterbatasan sumber daya manusia aparatur desa, serta kurang optimalnya komunikasi antara pemerintah desa dengan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik diasumsikan cukup baik, tetapi tetap membutuhkan upaya untuk memaksimalkan kecepatan pelayanan, kompetensi aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, serta kepastian pelayanan administrasi. Memerlukan tindakan berkelanjutan guna mengoptimalkan kualitas pengelolaan pemerintahan desa supaya layanan publik bisa berjalan efektif, transparan, dan akuntabel.

REFERENSI

- Dwiyanto, Agus. 2018. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Erikadiani, N. (den 24 may 2026). *Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Pemerintahan Desa Sidasari Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap*. (F. D. Pratomo, Intervjuare)
- Hardiansyah. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayat, Rahmat & Suryono. 2021. "Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik Desa." *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 12 No. 2.
- Lestari, Fitri. 2023. "Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Good Governance di Pemerintahan Desa." *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 15 No. 1.
- Mahmudi. 2019. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. 2018. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nugroho, Dwi. 2021. "Akuntabilitas Pemerintahan Desa dalam Pengelolaan Dana Desa." *Jurnal Hukum dan Pemerintahan*, Vol. 7 No. 2.
- Pramusinto, Agus & Muhamad Syahrul Latief. 2020. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sedarmayanti. 2020. *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Suwanda, Dadang. 2021. *Pengelolaan Keuangan Desa*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo, Andi. 2022. "Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa." *Jurnal Governance*, Vol. 10 No. 3.
- Sari, Indah & Kurniawan. 2022. "Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Digitalisasi Pemerintahan Desa." *Jurnal Reformasi Administrasi*, Vol. 9 No. 2.
- Setiyani, S. (den 20 may 2026). *Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Pemerintahan Desa Sidasari Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap* (F. D. Pratomo, Intervjuare)
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang 6 Tahun 2014 tentang Desa. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/283617/uu-no-3-tahun-2024>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Wahyuni, Sri. 2020. "Transparansi Pengelolaan Dana Desa dalam Mewujudkan Good Governance." *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 8 No. 1.