

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah teori manajemen pemerintahan yang menekankan partisipasi proporsional dari elemen pemerintah, masyarakat dan swasta sebagai tiga pilar. Teori inilah yang memberikan garis dasar: Siapapun yang berperan, apapun peran itu, harus lebih berorientasi pada tata kelola untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Dengan kata lain, tidak ada pemerintahan yang dapat dikatakan lebih baik atau lebih baik tanpa adanya bukti bahwa pelayanan publik menjadi lebih baik dan berkualitas. Belakangan ini, penerapan prinsip-prinsip *good governance* tidak lagi dipandang perlu karena adanya tekanan untuk eksis, tetapi sebagai suatu kebutuhan organisasi untuk mempertahankan keberadaannya (*existence*). Setiap organisasi pasti akan terancam keberadaan dan keberlanjutannya jika prinsip tata kelola yang baik tidak diterapkan (Placas, 2015).

Good governance menunjuk pada pengertian bahwa kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah, tetapi menekankan pada pelaksanaan fungsi pemerintahan secara bersama-sama oleh pemerintah,

masyarakat madani, dan pihak swasta. *Good governance* juga berarti implementasi kebijakan sosial politik untuk kemaslahatan rakyat banyak, bukan hanya untuk kemakmuran orang perorang atau kelompok/organisasi tertentu.

Penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia menerapkan sistem desentralisasi. Pemerintah daerah akan diberikan kebebasan dan kesempatan untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Sawitri & Musmini, (2020) berpendapat bahwa pemerintah daerah memiliki peluang yang besar dalam mendorong demokratisasi karena dengan asas desentralisasi lebih memungkinkan terwujudnya pemerintahan yang responsif, partisipatif, dan akuntabel. Pemerintah telah menerbitkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 yang berhubungan dengan pemerintah daerah yang memberikan peluang kepada masyarakat agar berperan aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan, baik dalam pemerintahan pusat, pemerintahan daerah, maupun pemerintahan desa.

Otonomi daerah merupakan hak daerah untuk mengatur dan mengembangkan potensi atau sumber daya yang ada di daerahnya sendiri. Keberhasilan otonomi daerah tidak terlepas dari faktor tata kelola yang baik dan benar. Tata kelola yang baik dan benar itu adalah tata kelola yang mampu membuat makmur dan sejahtera masyarakat. *Output* daripada tata kelola yang baik dan benar adalah sistem pemerintahan yang *good governance*.

Good Governance lebih berfokus pada pertumbuhan sektor publik yang bersinergis untuk mengelola sumber daya yang dimiliki suatu Negara dengan tata kelola pemerintahan yang baik secara efektif dan efisien untuk kepentingan masyarakat secara bertanggung jawab sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menghindari kepentingan diri sendiri seperti korupsi, kolusi, serta nepotisme.

Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development*) sangat diperlukan, agar konsep *good governance* dapat terwujud di Indonesia. *Sustainable Development* adalah pembangunan yang memenuhi kebutuhan generasi sekarang tanpa mengurangi kemampuan generasi yang akan datang dalam memenuhi kebutuhannya. Pembangunan berkelanjutan yang berwawasan lingkungan hidup adalah upaya sadar dan terencana, yang memadukan lingkungan hidup, termasuk sumber daya ke dalam proses pembangunan untuk menjamin kemampuan, kesejahteraan dan mutu hidup generasi masa kini dan masa depan. Upaya mewujudkan *Good Governance* di Indonesia merupakan suatu prioritas yang harus dilaksanakan dalam rangka menciptakan suatu tatanan masyarakat, bangsa, dan negara yang lebih sejahtera. Penerapan konsep *Good Governance* di Indonesia diharapkan terciptanya format politik demokratis dan melahirkan model alternatif pembangunan yang mampu menggerakkan partisipasi masyarakat di segala bidang kehidupan (Khusniyah, 2018).

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang memuat kebijakan tentang otonomi desa telah memungkinkan pemerintah desa mengelola daerahnya sesuai dengan kondisi dan tuntutan objektif masyarakat. Dengan demikian, berbagai aspek pemerintahan berada dalam pengelolaan pemerintah desa. Dengan adanya undang-undang desa ini diharapkan bahwa kesejahteraan masyarakat desa mampu membangun pemerintahan desa yang kokoh dan kualitas hidup masyarakat meningkat kearah yang lebih baik (Junus et al., 2023).

Pemerintahan di Desa adalah pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat Desa, yang memimpin sebuah Desa adalah Kepala Desa. Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik serta bertanggung jawab tidak terlepas dari partisipasi masyarakat yang turut mendukung terselenggaranya pemerintahan yang diinginkan. Desa merupakan satuan pemerintahan terendah di bawah pemerintahan kabupaten atau kota. Kedudukan Desa sangat penting, baik sebagai alat untuk mencapai tujuan pembangunan nasional maupun sebagai lembaga pemerintahan yang menguatkan struktur pemerintahan negara Indonesia. Pemerintahan Desa diselenggarakan oleh Pemerintah Desa. Pemerintah Desa memegang kedudukan yang sangat penting demi terciptanya tata pemerintahan yang baik di Desa. Pemerintah Desa merupakan bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola Pemerintahan Desa (Hasriani et al., 2020).

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan di tingkat desa, sebagai upaya wujudkan *Good Village Governance* (Tata Kelola Pemerintahan Desa yang baik). *Good Village Governance* pada dasarnya dapat dipandang sebagai penerapan prinsip-prinsip dasar *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. *Good Governance* merupakan suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintah yang baik.pentingnya penyelenggaraan pemerintahan yang mengarah pada tata pemerintahan yang baik (*good governance*) mengarahkan kepada upaya memperbaiki dan meningkatkan proses manajemen pemerintahan sehingga kinerjanya menjadi lebih baik (Wardani et al., 2019). Untuk mewujudkan GG local desa atau *good village governance* (GVG), juga dibutuhkan dukungan dari pihak lainnya, yaitu masyarakat dan lembaga di desa. Hal itu diperlukan untuk memenuhi prinsip *transparent, accountable, dan responsible* (Satriajaya, 2019).

Kewenangan desa dalam penyelenggaraan pemerintahan desa sangat erat berkaitan dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik desa kepada masyarakat desa (Salamah & Setiawati, 2020). Persoalan pelayanan publik merupakan persoalan mendasar yang dihadapi oleh pemerintahan desa. Tidak semua desa memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan kaidah dan standar yang diatur dalam undang-undang, paling utama yang tertuang dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Tidak banyak desa yang

bekerja sesuai dengan aturan dan prosedur. Tidak semua perangkat desa berada di tempat pada saat masyarakat datang untuk mengurus kebutuhannya. Tidak semua masyarakat dilayani dengan tepat waktu, serta tidak semua layanan tergambar dengan jelas, transparan dan obyektif (Chalik, 2015).

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertelele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan (Siti Maryam, 2017).

Pemerintah membentuk satuan-satuan birokrasi untuk menyelenggarakan pelayanan seperti pendidikan, kesehatan, transportasi dan sebagainya. Pemerintah dapat meminta birokrasi pelayanan untuk berkompetisi dengan standar kerja yang wajar dan dapat diukur dengan mudah, sehingga pemerintah nantinya dapat mengetahui apakah birokrasi

pelayanannya telah bekerja dengan baik atau tidak (Madina & Sahuri, 2014). Standar kinerja dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) atau sering juga diistilahkan dengan sebutan Standar Pelayanan Minimal (SPM) atau Standar Operasional Pelayanan (SOP). SOP dianggap sebagai tindakan yang logis bagi pemerintah daerah karena beberapa alasan. *Pertama*, didasarkan kemampuan daerahnya masing-masing, dibentuklah kantor-kantor pelayanan publik untuk mengoptimalkan pelaksanaan kewenangan dan fungsi pelayanan. Keterbatasan dana, sumberdaya aparatur, kelengkapan, dan faktor lainnya membuat pemerintah daerah harus mampu menentukan jenis-jenis pelayanan yang minimal harus disediakan bagi masyarakat. *Kedua*, dengan adanya SOP memungkinkan untuk melakukan kegiatannya secara “lebih terukur” sebagai bagian dari prestasi dan prestise pemerintah daerah. *Ketiga*, dengan SOP yang disertai tolok ukur pencapaian kinerja yang logis dan riil akan memudahkan bagi masyarakat untuk memantau kinerja aparat pelayanan, sebagai salah satu unsur terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Wulandari & Sulistianingsih, 2013).

Menurut (H. G. Putra, 2014) untuk meningkatkan kinerja perlu diterapkan prinsip *good governance* (akuntabilitas, transparansi dan partisipasi). Transparansi merupakan bentuk keterbukaan dalam memberikan

informasi oleh pemerintah kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi yang berhubungan dengan aktivitas pengelolaan sumber daya public(I. M. Y. D. Putra & Rasmini, 2019). Yang artinya proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan harus transparan (terbuka), sehingga bisa diketahui oleh seluruh warga masyarakat(Solekhan, 2014).

Akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (H. G. Putra, 2014).

Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik pemerintah desa, tentunya tidak terlepas dari partisipasi masyarakat.(RAHAYU, 2022) menjelaskan bahwa partisipasi masyarakat adalah keterlibatan masyarakat dalam kegiatan pembangunan dimulai dari kegiatan perencanaan dan pelaksanaan sampai dengan tahap evaluasi pembangunan. Maka dari itu, partisipasi masyarakat sangat diperlukan untuk membantu desa dalam mencapai tujuan bersama dalam melaksanakan pembangunan sehingga

meningkatkan pelayanan publik oleh pemerintah desa. Sedangkan menurut (Iswahyudi et al., 2017) Partisipasi merupakan keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya.

Salah satu persoalan mendasar dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, baik ditingkat pusat, daerah, maupun desa adalah bagaimana membangun atau menciptakan mekanisme pemerintahan yang dapat mengembang misinya dalam mewujudkan masyarakat yang sejahtera secara berkeadilan. Karena itu, pemerintah harus melaksanakan pembangunan berdasarkan aspirasi masyarakat, dan memberikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya (Solekhan, 2014). (Solekhan, 2014). Prinsip-prinsip *good village governance* menjadi sangat penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Selain adanya pengaruh globalisasi pola lama penyelenggaraan pemerintah, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah (khair azis Pajrul, 2020). Jika prinsip-prinsip tersebut diberlakukan dan bisa dilaksanakan dengan sungguh-sungguh, maka proses penyelenggaraan pemerintahan desa bisa berjalan secara partisipatif, transparan dan akuntabel (Solekhan, 2014).

Berpijak pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (ADE PRAYOGA, 2017) yang berjudul *Implementasi Responsiveness good governance* dalam Pelayanan Publik menunjukkan bahwa Implementasi

responsiveness good governance dalam pelayanan publik di Desa Mundu, masyarakat mengakui pengelolaan pemerintahan berjalan semaksimal mungkin, dengan tidak adanya kritikan-kritikan maupun keluhan, yang berarti dari masyarakat kepada pemerintahan Desa Mundu bisa disimpulkan implementasi *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik sudah berjalan dengan baik. Kendala atau hambatan yang cukup berarti dalam implementasi *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Desa Mundu dilakukan pemerintahanya dengan mengadakan berbagai penyuluhan serta sosialisasi secara *responsiveness* (tanggap) guna menambah motivasi masyarakat desa untuk menciptakan suasana desa yang harmonis dan aman. Hal ini membuktikan bahwa implementasi *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Desa Mundu sudah cukup baik.

Penelitian terdahulu kedua yang dilakukan oleh Ryutaro Siburian(2020) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis penerapan Standar Operasioanal Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan menteng kota administrasi Jakarta Pusat provinsi DKI Jakarta, menunjukkan bahwa Implementasi SOP yang menjadi standar pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Menteng telah sesuai standar pelayanan. Dimana faktor yang mempengaruhi implemetasi kebijakan adalah komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi. Berdasarkan analisis Peneliti, hal-hal yang mempengaruhi implementasi SOP pada Kantor Kecamatan Menteng telah

sesuai standar pelayanan public adalah persyaratan, waktu penyelesaian permohonan, kapasitas biaya, kejelasan prosedur, keterbukaan dan kejelasan informasi, kemudahan penyampaian pengaduan dan pemahaman pegawai kantor yang sudah baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi standar pelayanan publik di Kecamatan Menteng adalah sumber daya aparatur, kesadaran masyarakat dan sarana prasarana (Siburian et al., 2020).

Masalah yang terjadi dalam pelayanan publik pada prinsipnya adalah terkait dengan peningkatan kualitas layanan itu sendiri. Kualitas layanan yang baik sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Tidak semua desa memberikan pelayanan yang maksimal, tidak banyak desa yang bekerja sesuai aturan dan prosedur. Oleh sebab itu dalam menyelenggarakan pemerintah harus ada standar bagaimana kita memberikan pelayanan publik yang maksimal salah satunya dengan SOP. SOP tidak hanya bersifat internal tetapi juga bersifat eksternal, karena selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan program dan kegiatan, juga digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Dengan adanya SOP akan memudahkan bagi masyarakat untuk memantau kinerja aparat pelayanan serta pemerintah pada kantor desa Tamansari Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dapat melaksanakan

tugas dan fungsinya serta proses kerja secara baik sesuai dengan tujuan pembuatan SOP yang sebenarnya yaitu menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*.

Penelitian ini penting untuk ditelusuri karena agar dapat dijadikan rekomendasi bagi instansi pemerintahan Kantor Desa Tamansari Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Menariknya penelitian tersebut karena akan mendeskripsikan tentang bagaimana implementasi SOP di Desa Tamansari dengan menggunakan indikator akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan aturan hukum sehingga mewujudkan pengelolaan pemerintahan desa yang baik (*good village governance*).

Dengan demikian untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *good village governance* dalam SOP pelayanan publik yang ada di desa Tamansari kecamatan kraksaan kabupaten probolinggo, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Penyelenggaraan *good village governance* Melalui Implementasi Standar Operasioan Prosedur pelayanan Publik di Desa Tamansari, Kecamatan Kraksaan, kabupaten Probolinggo”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut yang sudah dijelaskan maka yang menjadi rumusan masalah adalah Bagaimana implementasi standart operasional prosedur (SOP) di Desa Tamansari Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo mendukung terhadap upaya *good village governance*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah standar operasional prosedur (SOP) di desa Tamansari Kecamatan kraksaan Kabupaten Probolinggo sudah mendukung teradap upaya *good village governace*.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari peneltian ini diharapkan memberi manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan bisa untuk memberikan input atau masukan bagi aparat pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan perannya secara efektif efisien demi terwujudnya bentuk pemerintahan desa yang lebih baik lagi di masa mendatang dan juga dapat memberikan informasi yang lebih akurat yang berkaitan dengan standar operasional

prosedur (SOP) pelayanan publik di Desa Tamansari Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis dan pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dan informasi mengenai penyelenggaraan *good village governance* melalui standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik bagi masyarakat khususnya pemerintah desa Tamansari. Serta juga untuk melengkapi salah satu syarat akademik dalam rangka memperoleh gelar sarjana dalam bidang ilmu sosil dan ilmu politik pada Universitas Panca Marga Probolinggo.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi kemajuan akademisi, dan dapat dijadikan acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi pemerintah Desa Tamansari

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang penyelenggaraan *good village governance* untuk pemerintah desa Tamansari kecamatan Kraksaan kabupaten Probolinggo.

A. Sistematika Penulisan

Agar penyusunan skripsi ini lebih mudah untuk dipahami maka perlu suatu kerangka atau susunan yang sistematis. Maka dari itu penulis menguraikan secara berurutan dalam bentuk bab demi bab yang terbagi menjadi 5 (lima) bab dan pada masing-masing bab akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Pada pendahuluan berisi tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Pada Tinjauan Pustaka berisi tentang Penelitian Terdahulu, Perbedaan dengan Penelitian, Kerangka Dasar Teoritik, serta Kerangka Pemikiran. Dalam konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi, teori.

BAB III : Metode Penelitian

Pada Metode Penelitian ini berisi tentang Jenis Penelitian, Fokus Penelitian Lokasi dan Situs Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen penelitian, dan Analisis Data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada Hasil Penelitian dan Pembahasan berisi tentang Gambaran Umum mengenai Situs Penelitian, Penyajian Data, serta Interpretasi Data yang penulis peroleh selama melakukan penelitian mengenai Penyelenggaraan *Good Village Governance* melalui Implementasi Standar operasional Prosedur (SOP) di Desa Tamansari Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

BAB V : Penutup

Pada Penutup berisi tentang Kesimpulan dan Saran dari penelitian yang telah penulis lakukan.