

BAB II

TINJAUN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang digunakan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Aminudin, achmad 2019	<i>Implementation of Good Village Governance in Village Development</i>	penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif- kualitatif	Kebijakan pembangunan desa secara nasional sudah berjalan dan terdapat perubahan yang

				<p>cukup signifikan, tetapi masih saja ada beberapa tantangan dalam implementasinya, mulai dari aktor pelaku kebijakan sampai capaian program yang dilaksanakan di desa. Implementasi UU per Oktober 2016 ternyata masih belum efektif dan optimal.</p>
2	Wardani et al., 2019	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Partisipasi Masyarakat, Dan Transparansi Terhadap	penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan data	Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan dapat ditarik simpulan, yaitu: gaya kepemimpinan (X1)

		Implementasi <i>Good Village Governance</i> (Studi Kasus Pada Desa Di Kabupaten Buleleng)	primer yang diperoleh dari data kuesioner yang diukur menggunakan skala likert	berpengaruh positif terhadap good village governance, partisipasi masyarakat (X2) berpengaruh positif terhadap good village governance, transparansi (X3) berpengaruh positif terhadap good village governance
3	(khair azis Pajrul, 2020)	Analisis <i>Pelaksanaan Good Village Governance</i> Pada Desa Puncak Kecamatan Sinjai Selatan	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif	Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah penerapan <i>good village governance</i> dalam pemerintahan Desa Puncak secara keseluruhan belum terlaksana secara

				<p>maksimal.</p> <p>Transparansi dan akuntabilitas cukup baik terhadap masyarakat desa.</p> <p>Hanya saja, pemerintah desa puncak tidak memberikan informasi yang sebenarnya kepada pemerintah tingkat atas sehingga ada beberapa hal yang disembunyikan dalam nilai nominal APBDesa yang dilaporkan ke pemerintah tingkat atas. Partisipasi masyarakat Desa</p>
--	--	--	--	--

				Puncak dikatakan cukup baik karena antusias masyarakat desa dalam setiap kegiatan-kegiatan desa dan dalam menjaga dan memelihara desa dan fasilitas-fasilitasnya
4	(Rismayanti, novi 2016)	Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa	Jenis dan Tipe Penelitian Deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan sudah tertera secara rapih dan jelas tetapi masih ada masyarakat yang masih kurang memahami prosedur

				<p>karena kurangnya sosialisasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.</p> <p>Dalam proses penyelesaian Administrasi kependudukan sudah tepat waktu sesuai apa yang diterapkan dalam SOP, serta adanya dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan.</p>
5	(Arsik & Lawelai, 2020)	Penerapan Akuntabilitas, Efektivitas, Dan Transparansi Dalam	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah	Tingkat penerapan prinsip tata kelola yang baik belum diterapkan secara maksimal karena

		Mewujudkan <i>Good Governance</i> : Studi Pemerintah Desa Banabungi	metode kualitatif- deskriptif	masih membutuhkan profesionalisme, modernisasi dan pengalaman lebih.
6	Rika Nur Aisyah, 2023	Penyelenggaraan <i>Good Village Governance</i> melalui implementasi standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik di Desa Tamansari Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif- deskriptif	Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah penyelenggaraan <i>good village governance</i> melalui implementasi sop pelayanan publik didesa Tamansari Kecamatan Kraksaan sudah terlaksana cukup maksimal. Akuntabilitas cukup baik karena aparat desa mampu mempertanggung jawabkan dalam

				<p>memberikan pelayanan terhadap masyarakat.</p> <p>Tranparansi cukup terbuka dalam memberikan informasi yang jelas sedangkan mengenai jangka waktu pelayanan pemerintah desa belum melaksanakan dengan baik.</p> <p>Partisipasi masyarakat desa Tamansari telah terlaksana secara maksimal karena kepercayaan masyarakat terhadap aparat desa</p>
--	--	--	--	--

				<p>menunjukkan hubungan baik serta aparat desa merespon secara aktif terhadap keluhan masyarakat.</p> <p>Aturan Hukum pada kantor desa Tamansari dalam memberikan pelayanan berjalan dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku dan rasa keadilan melayani masyarakat sudah adil tanpa membeda-bedakan.</p>
--	--	--	--	--

Sumber: Penulis,2023

Berdasarkan penelitian diatas, maka peneliti tertarik untuk menggunakan aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat dan penegakan hokum sebagai indikator yang mendukung *good village*

governance. Keempat aspek tersebut menjadi bahan rujukan dari penelitian ini.

B. Kerangka Dasar Teoritik

1. Good Village Governance

a. Pengertian *Good Village Governance*

Sejak awal tahun 1990-an, paradigma pemerintahan di berbagai Negara bergeser dari kelola pemerintah formal (*ruling government*), menuju ke tata pemerintahan yang baik (*good governance*), dalam rangka menempatkan administrasi pemerintahan menjadi lebih berhasil guna, berdayaguna, dan berkeadilan bagi setiap warga masyarakat. Istilah *governance* berbeda dengan istilah *government* yang hanya meliputi institusi-formal pemerintah dan birokrasi, maka istilah *governance* meliputi proses perencanaan yang dinamis untuk dapat mengelola manajemen pemerintahan, hubungan antar institusi dan organisasi di dalam pemerintahan, serta hubungan antara pemerintah dengan sektor publik adanya tata kelola dengan efisien, dan efektif diharapkan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat dapat meningkat dengan cepat. Selanjutnya dijelaskan pula bahwa istilah *governance* sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan *public good and services* (barang dan jasa publik) (khair azis Pajrul, 2020).

Konsep *good governance* semakin diisyaratkan untuk dilaksanakan pemerintah seiring dengan adanya reformasi yang menumbuhkan otonomi daerah. Penerapan *good governance* ditujukan agar pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan dapat berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas dari budaya korupsi, kolusi dan nepotisme. (Iswahyudi et al., 2017).

Good governance sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik. Adapula yang mengartikannya sebagai tata pemerintahan yang baik dan ada pula yang mengartikannya sebagai sistem pemerintah yang baik (Aminudin, 2019).

Sedarmayanti (2010:67) menjelaskan bahwa pengertian *good governance* sebagai berikut:

“Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah sistem yang memungkinkan terjadinya mekanisme penyelenggaraan pemerintahan negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif di antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat”.

Sedarmayanti (2012:6-7) dalam (Yuliana, 2013) mengemukakan bahwa *good governance* berorientasi pada:

1. Orientasi ideal, negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional. Orientasi ini bertitiktolak pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen konstituennya seperti: legitimacy (apakah pemerintah) dipilih dan mendapat kepercayaan

dari rakyat, *accountability* (akuntabilitas), *securing of human rights* (pengamanan hak asasi manusia), *autonomy and devolution of power* (otonomi dan devolusi kekuasaan), dan *assurance of civilian control* (jaminan kontrol sipil).

2. Pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional. Orientasi kedua ini tergantung pada sejauhmana pemerintah mempunyai kompetensi, dan selanjutnya struktur serta mekanisme politik serta administratif berfungsi secara efektif dan efisien.

Kemudian dari segi aspek pemerintahan Sedarmayanti (2013:282) mengemukakan, *good governance* dapat dilihat melalui tiga aspek, yaitu :

- 1) Hukum/kebijakan, ditujukan pada perlindungan kebebasan sosial, politik dan ekonomi.
- 2) Kompetensi administrasi dan transparansi. Kemampuan membuat perencanaan dan melakukan implementasi secara efisien, kemampuan melakukan penyederhanaan organisasi, penciptaan disiplin dan model administratif, keterbukaan informasi.
- 3) Desentralisasi. Desentralisasi regional dan dekonsentrasi di dalam departemen.

Sedarmayanti (2012:2) menyatakan bahwa: Agar *good governance* dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, maka

dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. *Good governance* yang efektif menuntut adanya alignment (koordinasi) yang baik dan integritas, profesional serta etos kerja dan moral yang tinggi. Dengan demikian penerapan konsep *good governance* dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara merupakan tantangan sendiri (Yuliana, 2013).

Tujuan pokok *good governance* adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua pihak atau stakeholders (negara, masyarakat madani dan sektor swasta) (Aminudin, 2019).

Good Village Governance adalah suatu bentuk manajemen pembangunan desa, yang menempatkan pemerintah desa sebagai sentral dan *agent of change* (agen perubahan) karena adanya perubahan yang dikehendaki melalui pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan desa sehingga aparatur pemerintah desa juga dapat disebut *agent of development* (agen pembangunan) yang mendorong terjadinya proses pembangunan menuju perubahan dalam masyarakat desa (Khair Azis Pajrul, 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. 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).

b. Prinsip - Prinsip *Good Governance*

Menurut Sedarmayanti, (2009:289) yang dikutip oleh (Galib et al., 2018). Jumlah komponen ataupun prinsip yang melandasi tata pemerintahan yang baik sangat bervariasi dari satu institusi ke institusi lain, dari satu pakar ke pakar lainnya. Namun paling tidak ada sejumlah prinsip yang dianggap sebagai prinsip-prinsip utama yang melandasi *good governance*, yaitu transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas.

Terdapat 4 unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik menurut Sedarmayanti (2013:98) yang dikutip oleh (Budiarrianto & Frida Sebayang, 2021) yaitu sebagai berikut:

- 1) Indikator Akuntabilitas yaitu adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya.

- 2) Indikator Transparansi yaitu memberikan keleluasaan kepada masyarakat dalam memberikan aspirasi mengenai pelayanan yang ada di Desa, memberikan informasi yang jelas.
- 3) Indikator Partisipasi yaitu setiap kebijakan pelayanan harus berdasarkan pada kesepakatan bersama masyarakat seperti dalam musyawarah., keterlibatan masyarakat dalam kritik maupun saran untuk mewujudkan kinerja pelayanan yang lebih baik, pelibatan masyarakat untuk bersosialisasi.
- 4) Indikator Aturan Hukum yaitu adanya aturan mengenai kepastian pemberian layanan, adanya standar operasional prosedur (SOP) bagi petugas pemberi layanan.

Sedarmayanti (2013:98) menjelaskan bahwa dengan mengimplementasikan prinsip *good governance* maka dapat meningkatkan kinerja organisasi, yaitu sebagai berikut: Sebagai bagian dari reformasi birokrasi untuk membangun birokrasi pemerintah, dalam rangka peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur harus terus diupayakan penerapan kompetensi dengan profesionalisme dan budaya kerja secara disiplin, sehingga mempunyai kemampuan teknis tinggi yang pada tingkat tertentu juga disertai manajerial yang hebat dalam segala budaya kerja keras dan prestasi tinggi. Secara lebih sempurna lagi sesuai harapan masyarakat sekaligus tantangan zaman, harus ditambah dengan berkomitmen dan integritas tinggi yang dapat

dipertanggungjawabkan dalam segala kreativitas dan inovasinya ketika bekerja. Jelas suatu integritas, komitmen dan tanggung jawab merupakan bahasa lain sebagai bagian dari *good governance* yang merupakan tuntutan masyarakat madani (demokratis), desentralistis dan modern serta multikultural Indonesia (Yuliana, 2013).

2. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Salah satu aspek dalam menjalankan pekerjaan pada suatu organisasi yaitu dengan adanya prosedur. Standar Operasional Prosedur (SOP) atau sering disebut Prosedur merupakan suatu instruksi tertulis dalam melaksanakan suatu kebijakan, menjadi pedoman dalam melakukan suatu aktivitas rutin dalam suatu organisasi. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah bagian dari peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi (Rismayanti, 2016). Sedangkan menurut (Fitriani & Khaerani, 2022) SOP diartikan sebagai panduan proses kerja yang harus dilaksanakan setiap elemen perusahaan maupun instansi.

Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN dan RB) Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis (Kilis, 2015). Sedangkan menurut Sulistiani, (2016) SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistemkerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Rismayanti, (2016) menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) berupa prosedur kerja yang telah dibuat sedetail mungkin yang ditujukan bagi semua karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dengan baik sesuai dengan visi, misi dan tujuan suatu organisasi. SOP adalah suatu sistem tata kerja yang dibuat secara jelas dan tepat bagi semua pegawai yang terkait dalam melakukan sebuah pekerjaan sesuai visi dan misi pada suatu instansi. SOP atau biasa disebut dengan Prosedur yaitu menggambarkan strategi yang digunakan untuk menghasilkan digunakan untuk memastikan bahwa sebuah proses dilaksanakan dengan baik, konsisten, efektif, dan efisien. Didalam prosedur, dinyatakan secara lebih jelas hal-hal seperti, apa tugas yang akan dilaksanakan, apa tujuan melaksanakan tugas, apa atau dimana ruang lingkup tugas, siapa yang harus

melaksanakan tugas, kapan dan bagaimana urutan waktu tugas harus dilaksanakan, sumber daya apa yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas, bagaimana hubungan antar unit kerja dalam tugas dan apa saja dokumentasi yang harus dibuat untuk menunjukkan atau membuktikan bahwa tugas tersebut telah dilaksanakan.

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 tolak 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).

Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat erat kaitannya dengan organisasi. Didalam suatu Organisasi terdapat orang-orang yang saling bekerjasama secara rasional dan sistematis dengan memanfaatkan Sumber Daya, sarana dan prasarana, data dan lain sebagainya secara efektif dan

efisien. Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Dalam mencapai prosedur yang efektif dan efisien ada beberapa hal-hal penting dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Rismayanti (2016), mengatakan bahwa hal-hal yang perlu ada di dalam menerapkan SOP yaitu :

1. Konsistensi. Dalam melaksanakan SOP pegawai harus bekerja dengan konsisten maka semua yang terlibat di dalamnya harus mempunyai kedisiplinan yang tinggi agar konsistensi bisa tercapai dengan baik.
2. Efisiensi. Pada penerapan SOP semua aktivitas kerja diharapkan dapat melaksanakan secara cepat, tepat dan sesuai dengan tujuan organisasi.
3. Meminimalkan Kesalahan. SOP menjadi instruksi kerja bagi pegawai maupun karyawan. Oleh sebab itu, pegawai yang terkait diharapkan agar tidak membuat kesalahan yang fatal bagi organisasi
4. Penyelesaian Masalah. Dalam suatu organisasi biasanya terdapat konflik antara sesama karyawan maupun antara pimpinan dan karyawan. Biasanya konflik bisa berkepanjangan seakan-akan tidak ada penengah, jika dikembalikan pada SOP maka konflik tersebut dapat segera diatasi dengan mudah.

5. Peta kerja. Semua aktivitas yang dilakukan sudah tertata secara rapi dan dijalankan sesuai SOP yang telah diatur.

6. Batasan Pertahanan. Secara prosedural semua aktivitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan sangat jelas. Oleh sebab itu, apabila ada inspeksi-inspeksi tambahan yang datangnya dari luar maka prosedur itu bukanlah prosedur yang telah ditetapkan.

Rismayanti (2016), juga memberi ulasan tentang tujuan dari menerapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu, Agar pegawai dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja, Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi, Memberikan kejelasan tentang alur proses kerja, Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja, Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisien. Sedangkan manfaat dari pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu sebagai referensi tertulis dalam menetapkan kebijakan perusahaan, sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan organisasi, baik operasional maupun administratif, Menjamin konsistensi dan keandalan, sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan dan validasi rangkaian kegiatan (birokrasi) dalam organisasi, Mencegah terjadinya pemborosan Sumber Daya (Tenaga, Biaya, material, waktu), Mengurangi resiko kesalahan dalam setiap aktivitas kerja. Dapat disimpulkan bahwa, sebuah prosedur yang baik harus dibuat secara ringkas, sistematis, tepat, dan jelas agar mudah dipahami.

Sasaran organisasi ialah tujuan yang akan dicapai yang dinyatakan secara spesifik, terukur, realistis serta berlaku pada kurun waktu tertentu. Perlu diketahui bahwa tujuan dan manfaat dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu memudahkan organisasi dalam menentukan langkah-langkah kegiatan kedepannya. SOP dibuat tepat dengan sasaran utama yang digunakan oleh individu maupun unit kerja agar sesuai kebutuhan. Dengan adanya petunjuk kerja maka dalam mencapai produktivitas kerja agar efektif dan efisien seorang karyawan harus mampu menghindari kesalahan sekecil apapun itu karena tiap prosedur memiliki jumlah langkah yang berbeda-beda untuk menyelesaikan satu siklus.

3. Pelayanan Publik

Secara etimologi Pelayanan Publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu di mana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Sedangkan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Sedangkan dari aspek terminologi pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat

dan atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan (Chalik, 2015).

Pelayanan publik menurut Niswaty et al., (2020) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Sedangkan Pelayanan publik menurut (Bisri & Asmoro, 2019; Rukayat, 2017) dalam (Niswaty et al., 2020) adalah sebagai berikut : Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).

Pengertian pelayanan publik menurut (Sururi, 2020) merupakan bentuk pelayanan terhadap warga negara yang menuntut instansi penyedia pelayanan untuk lebih bertanggung jawab terhadap pelanggan dan tidak hanya sekedar melayani. Hal tersebut dikarenakan menciptakan budaya pelayanan baru tidak mudah dan memerlukan waktu yang cukup panjang.

Namun, ini akan dapat dilakukan dengan baik jika didukung oleh komitmen yang kuat dari pemerintah dan para pimpinan birokrasi publik.

Menurut (Rahmadana et al., 2020) Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pemberi layanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Selanjutnya menurut UU nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut UU itu juga, penyelenggara pelayanan ialah semua institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Menurut (Chalik & Habibullah, 2015) Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas harus ada unsur-unsur pelayanan publik

yang terpenuhi sehingga aktifitas tersebut dapat dikatakan sebagai aktifitas pelayanan publik antara lain:

- a. Sistem, Prosedur dan Metode. Artinya dalam pelayanan publik harus ada sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur. Maksudnya adalah bahwa dalam pelayanan publik aparatur pemerintah sebagai personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik, saran dan nasehat dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana. Artinya dalam pelayanan publik diperlukan peralatan, ruang kerja dan fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, kotak saran, WC, Musholla dan lain-lain.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009, Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, perusahaan atau korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik di tingkatan desa harus menjalankan pelayanan publik yang sesuai dengan asas (UU Nomor 25 Tahun 2009): kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketetapan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Pelayanan Publik bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

1. Transparansi, artinya pelayanan publik bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, artinya pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, artinya pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.
4. Partisipasif, artinya pelayanan publik harus dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak, artinya pelayanan publik tidak diskriminatif, yakni tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak Kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

(Chalik, 2015) mengidentifikasi setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan, yakni dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, artinya pada penyelenggaraan pelayanan publik waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan, yakni dalam penyelenggaraannya terdapat biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- d. Produk pelayanan, artinya hasil pelayanan yang akan diterima oleh konsumen sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana, artinya penyediaan sarana dan prasarana pelayanan harus memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, artinya kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

4. Pemerintahan Desa

Pengertian dan menurut undang-undang nomor 20 Tahun 2018 yang tertuang dalam pasal 1 (satu) menjelaskan Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, 2018).

Menurut Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang dimaksud dengan “desa adalah desa dan desa adat” atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat

berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Tugas pokok pemerintahan desa adalah menjalankan sebagian kewenangan kecamatan serta melaksanakan tugas-tugas lainnya berdasar kepada peraturan yang berlaku (khair azis Pajrul, 2020).

Desa merupakan representasi dari kesatuan masyarakat hukum terkecil yang telah ada dan tumbuh dan berkembang seiring dengan sejarah kehidupan 26 masyarakat Indonesia dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan kehidupan bangsa Indonesia. Sebagai wujud pengakuan Negara terhadap Desa, khususnya dalam rangka memperjelas fungsi dan kewenangan desa, serta memperkuat kedudukan desa dan masyarakat desa sebagai subyek pembangunan, diperlukan kebijakan penataan dan pengaturan mengenai desa yang diwujudkan dengan lahirnya UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Bender, 2016).

Pemerintah desa dalam Undang-Undang No 6 tahun 2014 tentang Desa, dalam Pasal 1 ayat (2) :

“Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang No 6 tahun 2014 tentang Desa

“Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa”.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran “**Penyelenggaraan *Good Village Governance* Melalui Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Di Desa Tamansari Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo**”. Sektor publik dituntut untuk memperhatikan kualitas dan profesionalisme dalam menjalankan aktivitasnya. Jika diamati secara lebih mendalam, akuntansi sektor publik memiliki peranan yang vital dan menjadi subjek untuk didiskusikan baik oleh praktisi sektor publik maupun kalangan akademisi.

Kedudukan desa telah diperjelas dalam undang-undang Nomor 6 Tahun 2014. Lahirnya undang-undang ini dimaksudkan untuk menimbang kembali bahwa desa memiliki hak asal usul dan hak tradisional dalam mengatur dan mengurus kepentingan setempat, dan untuk melindungi serta memberdayakan desa agar menjadi lebih kuat, maju, mandiri, dan demokratis dalam menjalankan pemerintahan sehingga dapat menciptakan landasan yang kuat dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera.

Good village governance yang merupakan adopsi dari prinsip-prinsip *good governance* perlu diimplementasikan dalam penyelenggaraan pemerintahan di desa-desa. Dalam menyelenggarakan pemerintah harus ada standar bagaimana kita memberikan pelayanan publik yang maksimal salah satunya dengan standar operasi prosedur.

Desa Tamansari kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu instansi sektor publik yang dituntut untuk melaksanakan tata kelola desa yang baik (*good village governance*). *Good village governance* akan terefleksikan dengan implementasi transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat untuk mengetahui pelaksanaan prinsip *good village governance* dalam SOP pelayanan publik yang ada di Desa Tamansari. Untuk itu, maka dapat digambarkan kerangka fikir sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

