

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Desa Tamansari

Wilayah Desa Tamansari Kecamatan Kraksaan sebagian besar merupakan tanah garapan berupa tanah sawah seluas 158,01 Ha dan sebagian kecil berupa tanah kering dengan luas 24,52 Ha Lain lain 133,49 Ha , dengan hasil utama berupa padi dan tembakau sebagian berupa polowijo dan sayuran dengan penggunaan lahan irigasi secara teknis, keberadaan lahan pertanian yang luas didesa Tamansari bisa mengangkat derajat hidup petani dikarenakan produktifitasnya maksimal. Hal tersebut disebabkan karena sarana dan prasarananya serta kerjasamanya dengan kelompok tani yang ada.

Disamping itu Desa Tamansari juga mempunyai potensi kegiatan ekonomi yang lain seperti perdagangan, warung, toko peracangan serta pertukangan dan beberapa jenis usaha industri rumah tangga yang masih dalam kegiatan keterampilan tradisional.

Desa Tamansari merupakan salah satu dari 18 (delapan belas) desa / kelurahan di Kecamatan Kraksaan dan salah satu dari 325 (tiga ratus dua puluh lima) desa / kelurahan di Kabupaten Probolinggo yang berada

di sebelah timur wilayah Kecamatan Kraksaan dan berbatasan dengan Desa Sumberlele, Desa Asembakor, Desa Sumberan Kecamatan besuk dan Desa Alassumur Lor Kecamatan Besuk. Desa Tamansari terbagi menjadi 2 Dusun yaitu Dusun Krajan, dan Dusun Parseh, dan 6 Rukun Tetangga dan nama wilayah lingkungan sebagai berikut :

1. Dusun Krajan terdiri dari 3 rukun Tetangga
2. Dusun Parseh terdiri dari 3 rukun Tetangga

Adapun pemimpin seterusnya yang menjabat di Desa Tamansari adalah:

1. AMINA : Kepala Desa Tamansari Pertama berasal dari Dusun Krajan menjabat dari ± tahun 1940 s/d tahun 1955
2. WIRO SARI : Kepala Desa Tamansari Kedua berasal dari Dusun krajan menjabat dari ± tahun 1955 s/d tahun 1990
3. SOLIHEN : Kepala Desa Tamansari Ketiga berasal dari Dusun Krajan menjabat dari tahun1990 s/d tahun 2008
4. HADI SUTRISNO : Kepala Desa Tamansari Keempat berasal dari Dusun Krajan menjabat dari tahun 2008 s/d tahun 2015
5. NIRMAN : Kepala Desa Tamansari ke lima dari Dusun krajan Rt 03 Rw 01 menjabat dari tahun 2015 s/d 2021
6. HOSNI: Kepala Desa Tamansari ke enam dari Dusun krajan Rt 02 Rw 01 menjabat dari tahun 2022 s/d 2028

Demikian asal usul Pemerintahan Desa Tamansari.

2. Keadaan Geografis Desa Tamansari

Desa Tamansari merupakan salah satu dari 13 (Tiga belas) desa di Kecamatan Kraksaan dan salah satu desa dari 325 (tiga ratus dua puluh lima) desa di Kabupaten Probolinggo yang wilayahnya berada di sebelah timur Wilayah Kecamatan Kraksaan. Desa Tamansari terbagi menjadi 2 Dusun yaitu Dusun Krajan dan Dusun Parseh, terdiri dari 6 RW dan 6 RT. Luas Wilayah Desa Tamansari secara keseluruhan adalah 158,01 Ha merupakan daerah dataran rendah, dengan ketinggian 4 m dari permukaan air laut. dan mayoritas lahan pertanian kira – kira seluas 133,49 ha.

Batas Wilayah Desa Tamansari Kecamatan Kraksaan adalah :

1. Sebelah Utara : Desa Asembakor Kecamatan Kraksaan.
2. Sebelah Timur : Desa Sumberan Kecamatan Besuk.
3. Sebelah Selatan : Desa Alassumur Lor Kecamatan Besuk..
4. Sebelah Barat : Desa Sumberlele dan Desa Asembakor Kecamatan Kraksaan.

3. Kondisi Demografi Desa Tamansari

Secara geografis Desa Tamansari terletak pada posisi $-7^{\circ}777002'0''$ Lintang Selatan dan $113.435.964''$ Bujur Timur. Topografi ketinggian desa ini adalah berupa daratan rendah yaitu sekitar 56 m di atas permukaan air laut

Secara administratif, Desa Tamansari terletak di wilayah Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan posisi dibatasi oleh wilayah desa-desa tetangga. Di sebelah Utara berbatasan dengan Desa Asembakor Kecamatan Kraksaan Di sebelah Barat berbatasan dengan Desa sumberlele Kecamatan Kraksaan Di sisi Selatan berbatasan dengan Desa Alassumur lor Kecamatan Besuk sedangkan di sisi timur berbatasan dengan Desa Sumberan Kecamatan Besuk.

Jarak tempuh Desa Tamansari ke ibu kota kecamatan (Kec. Kraksaan) adalah 5,2 km, yang dapat ditempuh dengan waktu sekitar 12 menit dengan kendaraan bermotor. Sedangkan jarak tempuh ke ibu kota kabupaten adalah 34 km, yang dapat ditempuh dengan waktu sekitar 1,2 jam.

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jumlah Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	573	50 %
2	Perempuan	576	50 %
	Jumlah	1149	100 %

Sumber : Data Monografi Desa Tamansari, 2023

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Struktur Usia

No	Usia	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	Prosentase (%)
1	0-4	47	32	79	7
2	5-9	40	43	83	7
3	10-14	47	49	96	8
4	15-19	46	39	85	7
5	20-24	63	52	115	10
6	25-29	32	34	66	7
7	30-34	46	53	99	9
8	35-39	47	33	80	7
9	40-44	34	49	83	6
10	45-49	43	45	88	8
11	50-54	39	36	75	6
12	55-59	34	28	62	6
13	>60	79	59	138	12
	JUMLAH	597	552	1149	100,00

Sumber : Data Monografi Desa Tamansari, 2023

Tabel 4.3 Jumlah penduduk Desa Tamansari menurut Jenis Pekerjaan selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

NO	PEKERJAAN	LK	PR	JUMLAH
1	BELUM KERJA			
2	BURUH			
3	PETANI			
4	NELAYAN			

5	DAGANG			
6	PNS			
7	PENSIUNAN			
8	TNI	3	-	
9	POLRI	1	-	
10	GURU			
11	KARYAWAN SWASTA			
12	KARYAWAN BUMN			
13	KARYAWAN HONORER			
14	WIRASWASTA			
15	PELAJAR/MAHASIS WA			
16	Mengurus Rumah Tangga			
17	LAIN-LAIN			
	JUMLAH			

Sumber : Data Monografi Desa Tamansari, 2023

Tabel 4.4 Jumlah penduduk menurut tenaga kerja di Desa Tamansari dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

NO	TENAGA KERJA	JUMLAH
1	Penduduk Usia Produktif (15-55 th)	691
2	Tidak Produktif	458
	Total	1149

Sumber : Data Monografi Desa Tamansari, 2023

4. Kodisi Pemerintahan Desa

1. Pembagian Wilayah Desa

Secara administratif Desa Tamansari terbagi menjadi 2 (Dua) Dusun yakni: Dusun Krajan dan Dusun Parseh

2. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Tamansari

Struktur Organisasi Pemerintah Desa Tamansari terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris desa, Kepala Urusan dan Kepala Seksi dan Pelaksana Kewilayahan serta Staff Desa.

Tabel 4.5 Datar Nama Kepala Desa dan Perangkat Desa

No	Nama	Jabatan
1	HOSNI	Kepala Desa
2	ABDUL HADI	Sekretaris Desa
3	RIFAI	Kasi Pemerintahan
4	SAMSUL ARIFIN	Kasi Pembangunan
5	M. ANSORI	Kasi Kesra
6	SAMSUDIN	Kaur Keuangan
7	NUR HASAN	Kasun
8	MISBAHUL ULUM	Staf Desa
9	FATHOR ROSI	Staf Desa

Sumber Data : penulis,2023

3. Badan Permusyawaratan Desa (BPD)

Badan Permusyawaratan Desa adalah lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk Desa berdasarkan keterwakilan kewilayah dan ditetapkan secara demokratis. BPD mempunyai fungsi diantaranya :
Membahas dan menyetujui Rancangan Peraturan Desa bersama Kepala Desa; Menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat desa; Melakukan pengawasan kinerja kepala desa.

Tabel 4.6 Daftar Nama Anggota BPD

No	Nama	Jabatan
1	SLAMET B	Ketua
2	FAUZI	Wakil Ketua
3	MUHAMMAD NUR	Sekretaris
4	SUJAI	Anggota
5	NURAINI	Anggota

Sumber Data : Penulis,2023

5. Visi dan Misi Desa

1. Visi

Visi adalah suatu gambaran tentang keadaan masa depan, berisikan cita dan citra yang ingin wujudkan, dibangun melalui proses refleksi dan proyeksi yang digali dari nilai-nilai luhur yang dianut oleh seluruh komponen pemerintahan desa sesuai kewenangan

lokal desa Visi Desa Tamansari adalah ; ***“Terwujudnya Desa Tamansari Yang Mandiri menuju Masyarakat yang Sejahtera, Sehat, Cerdas, Aman, Berakhlak dan Berwawasan Lingkungan ”***

Pernyataan visi tersebut mengandung makna terjalannya sinergi yang dinamis antara masyarakat, Pemerintah Desa Tamansari dan seluruh Lembaga Desa dalam merealisasi pembangunan desa secara terpadu.

Secara filosofi visi tersebut dapat dijelaskan melalui makna yang terkandung di dalamnya, yaitu ;

1. **Terwujudnya** terkandung upaya dan peran Pemerintah Desa dalam mewujudkan Desa Tamansari yang Mandiri, Sehat, Makmur dan Sejahtera.
2. **Desa Tamansari** adalah satu kesatuan masyarakat hukum dengan segala potensi dan sumber dayanya dalam sistem pemerintahan.
3. **Mandiri** adalah masyarakat yang mampu mengandalkan pada kemampuan dan kekuatan sendiri yang berbasis pada keunggulan lokal serta menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) serta mampu memanfaatkan secara cepat dan tepat guna mengatasi setiap permasalahan pembangunan pada khususnya dan permasalahan kehidupan pada umumnya.
4. **Sejahtera** adalah bahwa kebutuhan dasar masyarakat Desa Tamansari telah terpenuhi secara lahir dan batin. Kebutuhan dasar tersebut berupa kecukupan dan gizi, pangan, sandang, papan,

kesehatan, pendidikan, lapangan pekerjaan dan kebutuhan dasar lainnya.

5. **Sehat** adalah Masyarakat yang Mampu Mewujudkan Kondisi Sehat Lahir dan Batin.
6. **Cerdas** adalah kemampuan dalam mengatasi berbagai masalah dalam kehidupan, dan mampu mengaktualisasikan diri sebagai makhluk yang berdaya.
7. **Aman** adalah kondisi tidak adanya gangguan yang mengancam ketertiban dan ketentraman masyarakat;
8. **Berakhlaq**, adalah perwujudan tindak perbuatan yang sesuai dengan agama, norma dan budaya dalam kehidupan bermasyarakat.
9. **Berwawasan Lingkungan**, adalah kemampuan desa dalam memenuhi kebutuhan lingkungan baik, pelestarian, perawatan dan pemeliharaan yang berdampak pada kenyamanan masyarakat dalam menjalankan aktivitas kesehariannya.

2. Misi

Misi adalah rumusan umum tentang upaya yang akan dilaksanakan dalam mewujudkan visi.

Adapun Misi Pemerintah Desa Tamansari adalah sebagai berikut;

1. Menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik berdasarkan demokratisasi, transparansi, penegakan hukum, berkeadilan, kesetaraan gender dan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat.
2. Meningkatkan pembangunan di bidang Ekonomi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa;
3. Meningkatkan Pendapatan Asli Desa;
4. Meningkatkan pembangunan di bidang kesehatan untuk mendorong derajat kesehatan masyarakat agar dapat bekerja lebih optimal dan memiliki harapan hidup yang lebih panjang.
5. Meningkatkan pembangunan di bidang pendidikan baik formal maupun informal yang mudah diakses dan dinikmati seluruh warga masyarakat tanpa terkecuali yang mampu menghasilkan insan intelektual, inovatif dan enterpreneur (wirausahawan).
6. Mewujudkan dan mendorong terwujudnya ketentraman, ketertiban dan keamanan masyarakat.
7. Menjadikan masyarakat Desa Tamansari berbudi pekerti luhur, tangguh, sehat jasmani dan rohani, cerdas, patriotik, berdisiplin, produktif, beriman dan bertaqwa serta demokratis
8. Mewujudkan dan mengembangkan kegiatan keagamaan untuk menambah keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.

9. Turut merawat dan mengelola lingkungan serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya perawatan dan pelestarian lingkungan.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan public di Desa Tamansari Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Implementasi standar operasional prosedur (SOP) ialah menyebabkan semua urusan yang terkait dengan pelayanan Administrasi yang ada di kantor desa Tamansari dapat berjalan dengan baik. Standar Operasional Prosedur (SOP) salah satu yang memegang peranan penting dalam proses pelayanan publik. Prosedur yang dimaksud ialah agar pelaksana pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dapat berjalan secara teratur sehingga terjadi keseragaman terhadap satu pekerjaan. Apabila prosedur ditetapkan maka siapapun yang tidak mengikutinya, tidak menghasilkan apa yang akan dituju. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tentu saja harus dirasakan oleh masyarakat, pelayanan yang tidak berbelit-belit, waktu penyelesaiannya tepat waktu, biaya dan persyaratan juga harus jelas. Bahkan pegawai-pegawai di suatu instansi harus bersikap ramah ketika melayani masyarakat, jika pelayanan yang diberikan tidak baik menurut masyarakat maka pemerintah harus

merubah *meandset* masyarakat bahwa tidak semua instansi pemerintah memberikan pelayanan yang tidak optimal. Dalam hal ini, pelayanan yang baik juga bisa menjadi salah satu kunci terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik. Adapun menurut Sedarmayanti (2013:98) yang dikutip oleh (Budiarrianto & Frida Sebayang, 2021) mengemukakan sistem dan prosedur kerja mengacu pada indikator *good governance* diantaranya:

- a. Akuntabilitas
- b. Transparansi
- c. Partisipasi masyarakat dan
- d. Aturan Hukum (*rule of law*).

Berdasarkan dengan teori yang dijabarkan diatas. Peneliti menjabarkan hasil wawancara yang dilakukan untuk menegetahui implementasi Standar operasional prosedur (sop) di desa tamansari kecamatan kraksaan kabupaten probolinggo.

- a. Akuntabilitas

Akuntabilitas artinya pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik ialah pemerintah harus dapat mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut teori Sedarmayanti (2009:289) akuntabilititas yaitu adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk

bertindak selaku penanggung jawab atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan. Setiap pemeritah dituntut mempertanggung jawabkan segala aktivitas maupun kebijakan yang dikeluarkan. Pada kantor desa Tamansari kecamatan kraksaan terlihat bahwa aparat memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup bertanggung jawab. Secara singkat akuntabilitas disini menunjukkan pada tanggung jawab pada kelalaian, kedisiplinan dalam melayani masyarakat. Data hasil penelitian ini didapatkan melalui wawancara. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Hosni selaku kepala desa Tamansari. Hasil wawancara dengan Bapak Hosni, mengatakan:

“Saya kira kita sebagai pimpinan disini itu adalah untuk selalu bertanggung jawab sesuatu yang terjadi siapa pun itu baik saya selaku kades , sekdes dan staf disini wajib bertanggung jawab walau misalnya ada masalah yang di sebabkan atas kelalaian serta semua pegawai yang ada di kantor desa ini bertanggung jawab amanah dan ikhlas dalam menjalankan tugasnya dilakukan dengan baik”(awancara dengan Bapak Hosni pada selasa 18 juli 2023)

Dari hasil wawancara di atas bahwa ketika ada masalah yang terjadi akibat kelalaian semua harus bertanggung jawab mulai dari kepala desa sampai staf-staf yang ada di Kantor Desa Tamansari Kecamatan Kraksaan..

Kemudian wawancara juga dilakukan dengan Salah satu staf desa yaitu Bapak Bahul mengatakan bahwa :

“Iya,jika ada kelalaian kami akan tanggung jawab karena akuntabilitas itu dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik, serta kegiatan yang dilakukan dilaporkan melalui laporan bulanan sehingga jika ada masalah yang terjadi itu wajib kita pertanggung jawabkan.”(wawancara dengan Bapak Bahul pada Selasa 18 Juli 2023)

Dari wawancara di atas bahwa kelalaian yang dilakukan pegawai mereka akan tanggung jawab, karena tanggung jawab itu digunakan untuk melihat seberapa besar kegiatan yang dilakukan.

Kemudian wawancara juga dilakukan oleh sekretaris desa Bapak Hadi yang mengatakan:

“Kami sebagai aparat desa tentu harus bertanggung jawab jika terjadi kelalaian dalam menjalankan tugas. Karena kami sebagai aparat desa memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efisien dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.” (wawancara dengan Bapak Hadi pada 18 Juli 2023)

Dari wawancara di atas dijelaskan bahwa pegawai tersebut bertanggung jawab atas kelalaian yang dilakukan karena aparat desa memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Selanjutnya wawancara juga dilakukan dengan masyarakat yaitu Bapak Nanang yang mengatakan:

“Menurut saya pasti aparat desa tanggung jawab atas kelalaian yang terjadi dan Bapak kades juga akan tanggung jawab jika

ada masalah yang terjadi, karena akuntabilitas sendiri mempunyai tujuan untuk menilai kinerja dan kepuasan publik terhadap pelayanan yang disediakan oleh pihak kantor desa.”(wawancara dengan bapak Nanang pada Selasa 18 Juli 2023)

Dari wawancara di atas dijelaskan bahwa pegawai tersebut bertanggung jawab atas kelalaian yang dilakukan karena akuntabilitas tersebut memiliki tujuan untuk menilai kinerja dan kepuasan publik terhadap pelayanan. Peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yaitu Ibu Nisak yang mengatakan:

“Aparat desa Tamansari sudah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dengan selalu menjalankan tugas dan memahami peraturan yang berlaku.” (wawancara dengan Ibu Nisak pada Selasa 18 Juli 2023)

Dari wawancara di atas dijelaskan bahwa aparat desa tersebut sudah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dengan selalu menjalankan tugas dan memahami peraturan yang berlaku. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat yaitu Ibu Henita menyatakan bahwa:

“Saya tidak tau karena saya tidak sering ke kantor desa, saya hanya datang ketika ada masalah persuratan yang diurus, untuk masalah tanggung jawab atas kelalaian yang dilakukan pegawai alangkah bagusnya untuk mewawancarai pegawai yang ada di sana..” (wawancara dengan Ibu Henita pada Selasa 18 Juli 2023)

Dari hasil wawancara di atas akuntabilitas mengenai kelainan tidak diketahui karena dia hanya datang apabila ada keperluan untuk mengurus surat persuratan atau hal yang dibutuhkan.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara pada indikator akuntabilitas mengenai kelainan dalam pelayanan dapat disimpulkan bahwa Akuntabilitas sudah dilaksanakan dengan baik, dikarenakan Bapak kepala desa dan Pegawai atau staf kantor desa Tamansari dapat bertanggung jawab atas kelainan meskipun masyarakat tidak terlalu mengetahui masalah yang ada di kantor desa Tamansari Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Salah satu ukuran yang paling penting dari Akuntabilitas Kinerja pelayanan publik adalah disiplin. Kedisiplinan sangatlah penting dalam pertumbuhan organisasi, terutama untuk memotivasi aparat agar mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun secara kelompok. Disiplin juga dapat bermanfaat untuk mendidik aparat dalam mematuhi peraturan, prosedur maupun kebijakan yang telah ditetapkan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik. Setiap aparat memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi, dalam hal ini aparat diharapkan selalu hadir untuk mengerjakan tugas pekerjaan yang diberikan, di sisi lain harus selalu hadir dalam memberikan pelayanan bagi warga

masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Petugas pelayanan harus mempunyai kedisiplinan yang tinggi, tanpa kedisiplinan konsistensi tidak akan pernah tercapai. Berkaitan dengan hal tersebut dari hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan mengenai jam pelayanan pada kantor desa tamansari kecamatan kraksaan yaitu hari senin sampai dengan hari kamis melakukan pelayanan Mulai jam 8.00 wib sampai jam 13.00 wib dan pada hari jumat pelayanan mulai jam 8.00 wib sampai jam 11.00 wib.

Data hasil penelitian ini didapatkan melalui wawancara. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Hosni selaku kepala desa Tamansari. Hasil wawancara dengan Bapak Hosni, mengatakan:

“Setiap pegawai harus mengetahui dan memahami peraturan yang berlaku dalam menjalankan tugasnya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai, baik dalam hal jam kerja maupun kedisiplinan lainnya. Di sini, sudah ada aturan mengenai jam kerja dan jam pelayanan, di mana jam pelayanan dilakukan dari pukul 08.00 WIB hingga pukul 13.00 WIB. Kami selalu berusaha agar kedisiplinan pegawai selalu terjaga”. (wawancara dengan bapak Hosni pada senin, 5 juni 2023)

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Hadi selaku sekretaris desa Tamansari, beliau mengungkapkan bahwa:

“Setiap hari senin sampai kamis pegawai bekerja mulai pukul 8 pagi hingga pukul 1 siang, dan pada hari Jumat hingga pukul 11.00 wib. Hal ini dilakukan agar waktu pelayanan dapat diatur dengan baik dan pegawai sudah disiplin dalam melakukan

tugasnya sesuai dengan yang telah ditentukan". (wawancara dengan bapak hadi pada senin, 5 juni 2023)

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa pemerintah kantor desa Tamansari dalam memberikan pelayanan semua pegawai sudah bekerja sesuai yang ditentukan. Adapun salah satu informan masyarakat yaitu Ibu Nisak mengatakan:

"Aparat desa Tamansari sudah tepat waktu dalam memberi pelayanan, maka dengan adanya ketentuan pelayanan masyarakat juga harus patuh dan mengikuti apa yang sudah diterapkan sehingga semua pengurusan bisa selesai dan dapat memenuhi persyaratan dengan hal yang terkait"(wawancara dengan Ibu Nisak pada senin, 5 juni 2023)

Hal yang seupa juga dikatakan oleh informan masyarakat yaitu Bapak Nanang mengatakan:

"Menurut saya aparat desa selalu disiplin dan selalu siap dalam melayani masyarakat demi memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat".(wawancara dengan bapak Nanang pada senin, 5 juni 2023)

Informan masyarakat lain juga mengatakan:

"Kesediaan petugas dalam melayani menurut saya sudah cukup baik, petugas juga disiplin."(waancara dengan Ibu Nur pada selasa 18 juli 2023)

Namun berbeda dengan yang dikatakan oleh bapak Bahul selaku staf desa beliau mengatakan:

"Menurut saya tentang kedisiplinan terhadap jam kerja belum semua aparat desa disini melaksanakan dengan baik, masih ada aparat desa yang datang siang. padahal aturan jam kerja yakni masuk pukul.08.00 s.d pukul 13.00,serta ada saja yang datang

terlambat dan pulang sebelum waktunya.” (wawancara dengan bapak Bahul pada Selasa 18 Juli 2023)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa aparat desa Tamansari dalam memberikan pelayanan semua pegawai sudah bekerja sesuai yang ditentukan. Hal ini dilihat dari hasil wawancara di atas yaitu kedisiplinan dapat dilihat kesesuaian jam pelayanan sudah sesuai dengan yang telah ditentukan. Dengan tingkat kedisiplinan ini merupakan bagian dari konsistensi agar penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bisa tercapai dengan baik.

Akuntabilitas penerapan SOP pelayanan administrasi di kantor desa Tamansari Kecamatan Kraksaan, aparat desa mampu mempertanggung jawabkan segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan (Sedarmayanti 2009:289). Berdasarkan hal tersebut dilihat dari kedisiplinan aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Transparansi

Transparansi adalah suatu konsep pertama yang menjadi salah satu faktor ukuran penting dari *good governance*. Pelayanan akan terlihat baik dan buruk dinilai dari adanya sebuah transparansi dalam pemerintahannya. Transparansi menjadi peran yang sangat penting bagi sebuah pelayanan. Pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja pegawai oleh karenanya berbagai

fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat sehingga mudah dijangkau. dalam teori Sedarmayanti (2009:289) prinsip *good governance* Transparansi (keterbukaan) karena Pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah. Transparansi mengarah adanya Keterbukaan kepada masyarakat dalam proses pelayanan administratif, dan adanya kejelasan waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan aparat desa yaitu Bapak Hosni Kepala desa Tamansari kecamatan kraksaan beliau mengatakan :

"Untuk masalah terbuka kepada masyarakat terhadap persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembuatan administrasi saya pikir kami sebagai aparat desa sudah cukup baik dalam hal tersebut, kami selalu memberi tahu apa saja yang harus di penuhi oleh masyarakat, kami sudah menjalankan tugas dan wewenang kami sebagai aparat desa dengan baik dan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku Pelayanan yang kami berikanpun kami rasa sudah sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat. Oleh karena itu saat ini saya pikir masyarakat sudah cukup mudah mendapatkan informasi mengenai persyaratan-persyaratan maupun hal-hal lain yang berhubungan dengan keterbukaan pelayanan kami kepada masyarakat,".(wawancara dengan Bapak Hosni pada senin, 5 juni 2023).

Informasi serupa yang juga disampaikan oleh seorang informan yaitu Bapak Hadi Sekertaris desa yang menyampaikan mengenai keterbukaan persyaratanp-persyaratan dalam pelayanan pengurusan administrasi, mengatakan bahwa:

"Saya sebagai aparat desa kalau berbicara keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik sudah sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat. Memang didesa kami tidak ada papan informasi mengenai persyaratan-persyaratan ataupun informasi-informasi lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang harus masyarakat ketahui dan penuhi tetapi kami juga menyediakan dokumen-dokumen yang cukup lengkap agar tidak menyulitkan masyarakat dalam pengurusan administrasi di kantor desa, namun dengan hal itu tidak menjadi penghalang bagi kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena walaupun hanya dengan menyampaikan secara lisan, masyarakat sudah dengan cepat mendapatkan informasi tersebut" (wawancara dengan Bapak Hadi pada senin, tanggal 5 juni 2023).

Hal yang sama juga mengenai keterbukaan persyaratan-persyaratan dalam pengurusan administrasi disampaikan oleh salah seorang informan masyarakat ibu Henita yang mengatakan bahwa:

"Di kantor desa Tamansari tidak ada kendala apa-apa, saya pikir aparat desa sudah cukup baik melakukan tugasnya, kebetulan waktu saya mengurus administrasi bulan lalu kalau tidak salah, saya mengurusnya lancar-lancar saja tidak ada kendala, semua dokumen sudah saya lengkapi oleh karena itu tidak berbelit-belit, mereka juga sudah menyampaikan kepada saya apa saja yang harus saya penuhi" (wawancara dengan ibu Henita pada rabu,7 juni 2023).

Hal yang senada juga dikatakan oleh staf desa yaitu Bapak Bahul yang mengatakan:

"Persyaratan administrasi kependudukan pada kantor desa Tamansari sudah diinformasikan secara terbuka. Kami tak ingin menyusahkan masyarakat dalam mendapatkan

pelayanan”. (wawancara dengan Bapak Bahul pada selas, 18 juli 2023).

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan diatas sebagai aparat desa dan seorang informan masyarakat dapat diketahui bahwa dalam proses memberikan pelayanan administrasi sudah termasuk baik terlebih khusus dalam keterbukaan mengenai persyaratan-persyaratan dalam pengurusan administrasi. Maka dapat disimpulkan bahwa keterbukaan mengenai persyaratan-persyaratan dalam pelayanan pengurusan administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat dapat dikatakan cukup maksimal dikarenakan pemerintah desa sudah cukup terbuka dalam memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada masyarakat mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh dalam setiap melakukan pengurusan administratif di kantor desa Tamansari Kecamatan Kraksaan.

Transparansi mewajibkan adanya system informasi yang terbuka, tepat waktu serta jelas dan dapat diperbandingkan yang menyangkut keadaan keuangan, pengelolaan perusahaan dan kepemilikan perusahaan. Transparansi juga menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjadi kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memdai. Salah satu yang paling penting dan untuk

melihat sejauh mana adanya perlindungan terhadap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan adalah terpenuhinya hak-hak masyarakat yang salah satunya adalah hak mendapatkan informasi. Informasi yang dimaksud adalah informasi mengenai prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil penulis wawancara dengan Bapak Hadi selaku sekretaris desa mengenai informasi prosedur pelayanan, beliau mengatakan:

“Persyaratan administrasi kependudukan pada kantor Desa Tamansari sudah diinformasikan secara terbuka kami tak ingin menyusahkan masyarakat dan memberikan rasa nyaman bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan”. (wawancara dengan Bapak Hadi pada Selasa, 18 Juli 2023)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Hosni selaku kepala desa yang mengatakan:

“Kami sangat transparan dalam memberikan informasi ataupun yang lainnya. Jika ada masyarakat yang belum mengetahui informasi mengenai pelayanan, dapat bertanya langsung dengan pegawai yang ada disini.” (wawancara dengan Bapak Hosni pada Selasa, 18 Juli 2023)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Bahul selaku staf desa yang mengatakan:

“Informasi mengenai prosedur pelayanan dapat ditanyakan langsung kepada petugas pelayanan, petugas nantinya akan menerangkan dengan jelas apa saja syarat yang harus dilengkapi. Kami sebagai salah satu lembaga publik ya tentunya harus melaksanakan pelayanan publik secara cepat

dan tepat, dalam arti tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. dan tentunya untuk mewujudkan pelayanan prima". (wawancara dengan Bapak Bahul pada selasa, 18 juli 2023)

Juga dikatakan oleh informan masyarakat yaitu Ibu Nur yang mengatakan :

"Aparat desa menjelaskan informasi prosedur pelayanan, prosedur pelayanan tentunya mudah dan tidak memberatkan masyarakat. Mereka melayani sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat dan mereka bekerja sesuai aturan yang ada." (wawancara dengan Ibu Nur pada selasa, 18 juli 2023)

Berdasarkan hasil observasi penulis diketahui bahwa informasi tertulis mengenai prosedur pelayanan seperti papan informasi tidak tersedia. Masyarakat masih banyak yang tidak mengetahuinya secara jelas mengenai prosedur dalam mendapatkan pelayanan. Biasanya masyarakat akan bertanya langsung kepada aparat desa bagaimana prosedur pelayanan yang harus mereka lalui. Maka dapat disimpulkan bahwa informasi prosedur pelayanan publik di kantor Desa Tamansari kurang transparan Hal ini disebabkan prosedur pelayanan tidak diinformasikan secara terbuka.

Keterbukaan mengenai jangka waktu penyelesaian dalam pengurusan administrasi sangat penting dalam menunjang penyelenggaraan pemerintahan. Namun kegagalan yang sering terjadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disebabkan karena

kurangnya keterbukaan dari aparat pemerintah desa, dengan hal yang demikian menghambat apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat sebagai penerima layanan yang sudah seharusnya pemerintah desa melayani masyarakat dengan sebaik mungkin. Oleh karena itu dengan adanya keterbukaan dari pemerintah Desa masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Hadi sekretaris desa yang mengatakan:

"Berbicara mengenai keterbukaan jangka waktu pelayanan contoh pengurusan administrasi sudah cukup terbuka, kami melaksanakan tugas sesuai dengan kebutuhan masyarakat, jadi mengenai waktu kami juga menyelesaikannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu kami langsung menyampaikan kapan akan diselesaikan pengurusan administrasi yang dipercayakan masyarakat kepada kami, karena kami juga sudah sebaik mungkin mengatur waktu kami dalam memberikan pelayanan, kami sudah dengan sebaik mungkin memenuhinya berdasarkan kebutuhan masyarakat".
(Wawancara dengan Bapak Hadi pada senin, 5 juni 2023)

Juga informan masyarakat lain yaitu ibu Nisak mengatakan:

"Kalau berbicara jangka waktu menurut saya pemerintah desa sudah cukup baik, karena waktu itu saya pernah mengurus administrasi dikantor desa dan penyelesaiannya tidak terlalu lama, kebetulan pada saat saya mengurus di kantor desa kepala desa dan sekretarisnya ada di tempat, jadi mereka langsung melayani kebutuhan saya, pada saat saya menanyakan kapan selesainya, mereka langsung mengatakan tunggu saja tidak terlalu lama dan mereka menyelesaikannya. Jadi saya pikir mereka sudah terbuka mengenai jangka waktu

dalam penyelesaian administrasi". (Wawancara dengan Ibu Nisak pada rabu, 7 juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas bahwa mengenai hal keterbukaan jangka waktu penyelesaian aparatur pemerintah sudah cukup baik melaksanakan tugasnya dan menyelesaikan waktu dalam pengurusan administrasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Namun berbeda dengan beberapa informan masyarakat yang lain, yaitu Bapak Nanang yang mengatakan bahwa:

"Saya pernah melakukan pengurusan administrasi di kantor desa, saya selalu bertanya-tannya kapan selesainya pengurusan saya, namun dari pemerintah desa tidak memberikan kejelasan mengenai hal itu, membuat saya menunggu tanpa ada kepastian waktu. Oleh karena itu kami sebagai masyarakat sangat membutuhkan keterbukaan dari pemerintahan desa mengenai hal tersebut". (Wawancara dengan Bapak Nanang pada rabu, 7 juni 2023)

Hal mengenai kurangnya keterbukaan jangka waktu penyelesaian juga dijelaskan oleh salah seorang informan masyarakat yaitu Ibu Nur yang mengatakan bahwa :

"Pada saat saya mengurus administrasi kartu keluarga waktu selesainya itu lama mbak, sampek saya bolak-balik ke kantor desa. mestinya harus ada kepastian dari aparatdesa, agar kami tidak bolak-balik mengecek apakah sudah selesai atau belum. Itu juga salah satu yang menyebabkan tidak adanya keterbukaan mengenai kepastian jangka waktu dalam

penyelesaian administrasi". (Wawancara dengan Ibu Nur pada rabu, 7 juni 2023)

Berdasarkan data dari hasil wawancara penulis dengan beberapa informan maka dapat dilihat dari segi jangka waktu penyelesaian dalam pelayanan pengurusan administrasi pemerintah desa belum melaksnakannya dengan baik. Masih ada kendala yang terjadi sehingga dari masyarakat belum merasakan secara langsung keterbukaan pemerintah kelurahan mengenai jangka waktu penyelesaian. Maka dapat disimpulkan, informasi dari masyarakat yang mengurus surat rekomendasi kartu keluarga mengenai jangka waktu penyelesaian dalam kategori penilaian belum begitu baik berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, karena tidak adanya kepastian mengenai kapan selesainya setiap pengurusan administrasi di kantor desa Tamansari.

c. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik merupakan suatu hal yang melekat. Partisipasi dipandang sebagai instrumen pelibatan masyarakat terutama pada tahap penyusunan standar pelayanan publik. Dalam teori *good governance* Sedarmayanti (2009:289) prinsip Partisipasi melibatkan masyarakat terutama aspirasinya, yaitu menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap serta pemerintah

yang dinilainya tidak baik. Masyarakat yang berpartisipasi lebih aktif dalam menyampaikan pendapat cenderung tidak apatis pada kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah desa.

Partisipasi masyarakat yang merupakan bagian dari terwujudnya *good village governance* pada Desa Tamansari adalah hal yang penting. Ketika hubungan masyarakat dengan pemerintah setempat baik maka partisipasi masyarakat juga akan baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hadi selaku sekretaris Desa Tamansari, beliau mengungkapkan bahwa:

“Kami sebagai pemerintah desa berusaha membangun hubungan yang baik dengan masyarakat desa. Karena hubungan yang baik itu dasar dari segala aktivitas menjadi baik. cara yang kami lakukan untuk membangun hubungan baik dengan masyarakat, yaitu melibatkan masyarakat dalam program-program desa seperti program pembangunan, kegiatan tingkat desa seperti itu". (Wawancara dengan Bapak Hadi pada selasa, 13 juni 2023)

Pertanyaan diatas juga dikuatkan oleh informan masyarakat desa yaitu Ibu Henita yang mengatakan bahwa:

"Hubungan antara masyarakat dengan pemerintah desa itu sangat baik Dan masyarakat juga terlibat dalam program desa seperti musyawarah didesa, kalo ada rapat juga". (wawancara dengan Ibu Henita pada selasa, 13 juni 2023)

Hal yang sama juga dikatakan oleh Bapak Hosni selaku kepala desa yang megatakan:

"Iya Semua lapisan masyarakat dari tomas toga BPD Rt Rw semua di libatkan dalam menyampaikan aspirasi terkait dengan pelayanan."(wawancara dengan Bapak Hosni pada selasa 18 juli 2023).

Hal yang sama juga dikatakan oleh staf desa yaitu Bapak Bahul yang mengatakan:

“Partisipasi masyarakat desa Tamansari bisa dikatakan sangat aktif. Kalau ada musyawarah,tokoh-tokoh masyarakat diundang dan mereka aktif hadir dan memberikan usulan apa yang harus dilakukan terutama untuk perkembangan Desa”. (wawancara dengan

Juga dikatakan oleh masyarakat yaitu Ibu Nisak:

“Ya saya kadang ikut hadir mbak kalo ada rapat di desa kadang juga tidak”(wawancara dengan Ibu Nisak pada selasa 18 juli 2023)

Namun berbeda dengan yang dikatakan salah satu informan masyarakat Bapak Nanang:

“Kalau untuk rapat saya jarang hadir mbak kadang saya terkendala sama kerja”(wawancara dengan Bapak Nanang pada selasa 18 juli 2023)

Penting bagi pemerintah desa untuk mendorong aparatur desa untuk secara aktif dan tanggap merespon keluhan masyarakat terkait pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik pemerintah desa terkait tanggapan atau usulan dari masyarakat Desa

Tamansari cukup baik. Hal ini di ungkapkan oleh Bapak Hosni selaku kepala desa yang mengatakan:

"Kami selalu merespon keluhan masyarakat dengan cepat dan kami juga berusaha memberikan penjelasan secara langsung terkait apa yg menjadi keluhan tersebut". (wawancara dengan Bapak Hosni pada selasa, 13 juni 2023)

Hal yang serupa juga dikatakan oleh Bapak Hadi selaku sekertaris desa, yang mengatakan bahwa:

“Selama ini kepala desa selalu merespon baik kedatangan masyarakat baik dikantor desa maupun dirumahnya, kepala desa menampung keluhan masyarakat dan menindak lanjuti melalui bawahannya(aparat desa). Kepala desa sangat sigap dan cepat menangani setiap keluhan masyarakat.”(wawancara dengan Bapak Hadi pada selasa 13 juni 2023)

Hal serupa juga diungkapkan oleh informan lain yaitu Bapak Bahul selaku staf desa yang mengatakan:

"Kami sebagai aparat desa juga menerima tanggapan atau usulan dari masyarakat terkait jika ada pelayanan yang kurang maksimal. Kalau ada musyawarah juga, tokoh-tokoh masyarakat diundang dan mereka aktif hadir dan memberikan usulan-usulan apa yang harus dilakukan". (Wawancara dengan Bapak Bahul pada selasa,13 juni 2023)

Juga informan masyarakat yaitu Ibu Nisak mengatakan:

"Menurut saya dalam merespon keluhan atau kebutuhan kami sudah sangat baik. Saat saya mengurus surat-surat dikantor desa, aparat desa sangat sigap memberikan pelyanan terkait kebutuhan yang saya perlukan". (Wawancara dengan Ibu Nisak pada selasa, 13 juni 2023)

Hal yang sama juga dikatakan oleh masyarakat yaitu Bapak Nanang yang mengatakan:

"Menurut saya aparat desa selalu merespon keluhan masyarakat dengan mencari solusi terbaik sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku".(wawancara dengan Bapak Nanang pada Selasa, 13 Juni 2023)

Begitu juga yang dikatakan oleh masyarakat Ibu Henita yang mengatakan:

"Menurut saya pelayanan disini itu cepat, petugasnya pun ramah jadi saya merasa nyaman saat ada keluhan untuk menyampaikan pada aparat desa, seperti saya pernah kesulitan dalam pengurusan pembaharuan KTP dan saya bertanya-tanya pada petugas aparat desa dan responnya sangat ramah."(wawancara dengan Ibu Henita pada Selasa 13 Juni 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Partisipasi masyarakat Desa Tamansari dapat dikatakan telah terlaksana secara maksimal. Kepercayaan masyarakat kepada aparat desa menunjukkan adanya hubungan baik antara aparat desa dengan masyarakat serta aparat desa merespon secara aktif dan tanggap terhadap keluhan masyarakat.

d. Aturan Hukum

Aturan Hukum (*Rule of law*) merupakan suatu legalisme sehingga mengandung gagasan bahwa keadilan dapat dilayani melalui pembuatan system peraturan dan prosedur yang objektif, tidak memihak, tidak personal dan otonom. Dalam teori Sedarmayanti

(2009:289) pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh. Pada kantor desa Tamansari Kecamatan Kraksaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki acuan atau dasar hukum dalam melaksanakan pelayanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan tentu memiliki Dasar hukum yang merupakan norma hukum atau ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar bagi setiap penyelenggaraan pelayanan. Dasar Hukum yang terdapat dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan di kantor desa Tamansari kecamatan kraksaan yaitu:

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
3. Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 09 Tahun 2017 tentang Desa (Lembaran Daerah Kabupaten Probolinggo Tahun 2017 Nomor 09 Seri A);
4. Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 65 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 27 tahun 2019 Tentang Petunjuk Teknis Rencana Pembangunan Menengah Desa (RPJMDesa) dan Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPDesa) Serta

Pelaksanaan Kegiatan Pembangun Desa (Berita Daerah Kabupaten Probolinggo Tahun 2021 Nomor Nomor 65 Seri G)

5. Peraturan Desa Tamansari Nomor 2 Tahun 2020 tentang Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa (Lembaran Desa Tamansari tahun 2020 Nomor 2);

Melihat pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa Tamansari Kecamatan Kraksaan, secara umum Dasar hukum yang ada pada SOP pelayanan telah berjalan dengan baik berdasarkan aturan-aturan hukum yang ada. Hal ini juga terlihat dari persyaratan-persyaratan yang dicantumkan dengan jelas dalam Standar operasional prosedur (SOP) yang digunakan dalam melayani masyarakat. Dalam hal ini adapun salah satu informan yaitu Bapak Hadi selaku sekertaris desa mengatakan :

"Dalam SOP memang ada dasar hukum yang mendasarinya, yang menjadi acuan dalam perumusan sehingga dapat dilaksanakan dengan baik pada penyelenggaraan pelayanan terutama pada pelayanan administrasi kependudukan". (Wawancara dengan Bapak Hadi pada selasa, 13 juni 2023)

Begitu juga wawancara dengan Bapak Hosni selaku kepala desa menyatakan bahwa:

“Dalam melayani pengurusan administrasi ada tata cara yang berlaku atau ada standar operasional tidak boleh dibuat begitu saja. Segala pengurusan administrasi harus diketahui oleh kepala desa karena membutuhkan tanda tangan kepala desa. Oleh karena itu pengurusn administrasi itu harus melalui kepala desa

atau sekretaris desa terlebih dahulu.”(wawancara dengan Bapak Hosni pada Selasa 13 Juni 2023)

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Bahul selaku staf desa yang mengatakan:

“Kami disini melayani sesuai tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Semuanya harus sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku. Terlebih lagi kami sebagai pemerintah desa yang bertugas memberikan pelayanan yang baik untuk desa dan masyarakat. Jadi tugas pokok dan fungsinya masing-masing sudah ada dan harus tetap berpedoman pada aturan dan juga sesuai dengan standar yang berlaku.”(wawancara dengan Bapak Bahul pada 13 Juni 2023)

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pelayanan atau kinerja aparat desa Tamansari telah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Demikian juga wawancara dengan masyarakat Bapak Nanang mengatakan bahwa:

“Aparat desa dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. Dan dalam pengurusan administrasi sudah sesuai dengan standar operasional. Serta segala sesuatu harus diketahui oleh kepala desa.”(wawancara dengan Bapak Nanang pada Selasa 13 Juni 2023)

Informan masyarakat yaitu Ibu Nisak juga mengatakan bahwa:

“Menurut saya aparat desa menjalankan tugasnya dan tanggung jawab sudah sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Aparat desa mengurus administrasi masyarakat sesuai dengan kenyataan.”(wawancara dengan Ibu Nisak pada Selasa 13 Juni 2023)

Hal yang sama juga dikatakan oleh Ibu Henita selaku masyarakat desa Tamansari, beliau mengatakan:

“Pelayanannya sudah cukup baik di mana aparat desa sudah melaksanakan aturan-aturan yang ada.”(wawancara dengan Ibu Henita pada 13 juni 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa peran aparat desa sudah dilaksanakan dengan baik. Aparat desa melayani masyarakat berdasarkan aturan atau standar operasional prosedur(SOP) yang telah ditetapkan. Dengan demikian aparat desa menjalankan tanggungjawabnya sesuai dengan amanat undang-undang yang berlaku.

Berkaitan dengan rasa adil dalam Melayani masyarakat, rasa keadilan yang diberikan oleh pemerintah desa Tamansari Kecamatan Kraksaan dapat dilihat dalam wawancara yang dilakukan terhadap masyarakat yaitu Ibu Henita yang mengatakan:

“Aparat desa Tamansari sudah bisa dikatakan adil pada saat melayani masyarakat karena tidak membedakan suku, ras, gender atau lainnya, semua disamakan". (Wawancara dengan Ibu Henita pada Selasa, 13 juni 2023)

Begitu Juga dengan informan lain yaitu Bapak Hadi selaku sekertaris desa yang mengatakan:

"Tidak ada pihak yang diberikan perlakuan khusus atau diuntungkan secara tidak adil, dan tidak ada diskriminasi

dalam memberikan pelayanan". (wawancara dengan Ibu Nisak pada Selasa, 13 Juni 2023)

Hal yang sama juga dikatakan oleh kepala desa yaitu Bapak Hosni, beliau mengatakan:

"Kami disini tidak memandang bulu atau menggunakan sistem kekeluargaan dalam memberikan pelayanan, kami disini selalu bersikap adil siapapun yang datang mengurus kami layani dengan adil dan tidak ada yang ada yang di spesialkan."(wawancara dengan Bapak Hosni pada Selasa 18 Juli 2023)

Begitu juga hal yang sama yang dikatakan oleh bapak Bahul selaku staf desa :

"Dalam melayani masyarakat tidak ada yang diistimewakan atau didulukan contoh masih ada kaitan dengan pegawai disini maka mereka mendapat layanan dengan cepat. Kami melayani sesuai dengan prosedur yang ada."(wawancara dengan Bapak Bahul pada Selasa 18 Juli 2023)

Hal yang sama juga dikatakan oleh masyarakat yaitu Bapak Nanang yang mengatakan:

"Memang tidak membedakan, masyarakat diberikan pelayanan secara baik semuanya. Tidak ada perbedaan semua disamakan."(wawancara dengan Bapak Nanang pada Selasa 18 Juli 2023)

Juga dikatakan oleh masyarakat yaitu Ibu Nisak yang mengatakan :

“Bagi kami aparat desa sudah berupaya berbuat adil terhadap warganya. Tanpa melihat siapa yang bermasalah, semua diselesaikan dengan baik tanpa pilih kasih.”(wawancara engan Ibu Nisak pada selasa 18 juli 2023)

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa aparat desa sudah beupaya adil terhadap warganya tanpa melihat siapa yang bermasalah aparat desa mampu menyelesaikan masalah tanpa pilh kasih terhadap masyarakatnya.

Berdasarkan dari beberapa wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa aturan Hukum dilihat dengan adanya Dasar hukum yang ada pada SOP menjadi acuan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik sehingga pelayanan bisa berjalan optimal. Selain itu, rasa keadilan pada saat melayani masyarakat sudah adil dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan suku, ras, gender atau lainnya serta juga tidak ada pihak diberikan perlakuan khusus atau diuntungkan secara tidak adil dalam pelayanan.

C. Analisis Dan Interpretasi Data

Pada bagian ini penulis akan menyajikan dan memaparkan hasil penelitian di lapangan sesuai data dan fakta serta disesuaikan dengan teori yang digunakan sebagai bahan rujukan untuk menjawab dari rumusan masalah penelitian. Hal ini dilakukan untuk mengkonfirmasi dan membandingkan

dengan teori yang digunakan oleh penulis untuk menghasilkan data kesimpulan yang tepat dan objektif.

1. Penyelenggaraan *good village governance* melalui Standar operasional prosedur (sop) pelayanan publik di Desa Tamansari Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Dalam penelitian ini pendekatan teori yang digunakan dalam menganalisis judul skripsi ini yaitu "Penyelenggaraan *good village governance* melalui Standar operasional prosedur (sop) pelayanan publik di Desa Tamansari Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo" adalah menggunakan teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009:289) terdapat 4 unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi Masyarakat serta Aturan Hukum.

a. Akuntabilitas

Akuntabilitas artinya pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik ialah pemerintah harus dapat mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam teori Sedarmayanti (2009:289) akuntabilitas yaitu adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya. Pada indikator ini dapat dinyatakan bahwa aparat desa

Tamansari dalam memberikan pelayanan semua pegawai sudah bekerja sesuai yang ditentukan. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara oleh penulis kepada beberapa informan aparat desa yaitu kepala desa dan sekretaris desa. Data yang diperoleh pada saat wawancara bahwa hasil wawancara sudah sesuai dengan teori Sedarmayanti (2009:289). Dapat dibuktikan dari tanggungjawab kedisiplinan serta tanggungjawab kelalaian aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi seseuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Transparansi

Transparansi menjadi peran yang sangat penting bagi sebuah pelayanan. dalam teori Sedarmayanti (2009:289) prinsip *good governance* yaitu Transparansi (keterbukaan) terdapat beberapa indikator dalam transparansi yaitu Keterbukaan kepada masyarakat dalam proses pelayanan administratif, dan adanya kejelasan waktu pelayanan. Dalam proses pelayanan Pada kantor desa Tamansari bahwa keterbukaan mengenai persyaratan-persyaratan dalam pelayanan pengurusan administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat sudah dapat dikatakan cukup maksimal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada pihak yang terkait yaitu kepala desa Tamansari, sekretaris Desa Tamansari dan masyarakat desa Tamansari. Bahwa pemerintah desa sudah cukup terbuka dalam memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada masyarakat mengenai pesyaratan-

persyaratan yang harus dipenuhi oleh dalam setiap melakukan pengurusan administratif di Kantor desa Tamansari kecamatan kraksaan. Sedangkan keterbukaan mengenai jangka waktu dalam pelayanan pengurusan administrasi pemerintah desa belum melaksanakannya dengan baik. Hal ini juga dibuktikan dengan hasil wawancara informasi dari masyarakat yang mengurus surat rekomendasi kartu keluarga mengenai jangka waktu penyelesaian dalam kategori penilaian belum begitu baik karena tidak adanya kepastian mengenai kapan selesainya setiap pengurusan administrasi di kantor Desa Tamansari. Dengan hal ini, hasil wawancara yang telah dikumpulkan oleh penulis sangat berkaitan dengan teori Sedarmayanti (2009:289).

c. Partisipasi Masyarakat

Pada partisipasi masyarakat juga menyatakan bahwa sudah sesuai dengan teori yang digunakan. Penulis mengumpulkan data yang diinginkan dalam bentuk hasil wawancara yang dilakukan dilakukan oleh penulis kepada pihak yang terkait yaitu aparat desa dan masyarakat desa Tamansari untuk mengetahui terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap serta pemerintah yang dinilainya tidak baik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan oleh penulis bersama dengan informan, bahwasannya dalam Partisipasi masyarakat Desa Tamansari dapat dikatakan telah terlaksana secara

maksimal. Kepercayaan masyarakat kepada aparat desa menunjukkan adanya hubungan baik antara aparat desa dengan masyarakat serta aparat desa merespon secara aktif dan tanggap terhadap keluhan masyarakat. Ketika hubungan masyarakat dengan pemerintah setempat baik maka partisipasi masyarakat juga akan baik. Hal ini merupakan bagian dari terwujudnya *good village governance*.

d. Aturan Hukum

Prinsip aturan hukum juga menyatakan bahwa sudah sesuai dengan teori yang digunakan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan oleh penulis, Pada kantor Desa Tamansari Kecamatan Kraksaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki acuan atau dasar hukum dalam melaksanakan pelayanan. Melihat pelayanan yang diberikan oleh kantor desa Tamansari kecamatan kraksaan, secara umum Dasar hukum yang ada pada SOP pelayanan telah berjalan dengan baik berdasarkan aturan-aturan hukum yang ada. Selain itu, rasa keadilan pada saat melayani masyarakat sudah adil dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan suku, ras, gender atau lainnya serta juga tidak ada pihak diberikan perlakuan khusus atau diuntungkan secara tidak adil dalam pelayanan.