

## MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE

LALU MUH. KABUL

Akademi Sekretari dan Manajemen (ASM) Mataram

*e-mail: Kabullpp@yahoo.com*

### ABSTRACT

*The integration of the values contained in the model of Public Management, New Public Management, and New Public Services implied in the principles of Good Governance, i.e. participation, transparency, accountability. Good Governance closely related with the public service where Good Governance would be very responsive to community's demand for public services. This research used qualitative approach. Sources of the data are informant, events and documentation. Interviews were conducted with key informant, practices in the field were observed and various documents were reviewed. Data analysis used the interactive model. The result showed that management of public services reviewed from the Good Governance is good category. The condition can be increased toward very good category by using strategy namely Local Good Governance training, interactional synergy, and strengthening the public information center and public consultation unit.*

*Keywords: public services, management, good governance*

### PENDAHULUAN

Di kebanyakan negara, apapun sistem politik dan ideologinya birokrasi pemerintah telah tumbuh dengan pesat ibarat raksasa. Tumbuh suburnya birokrasi pemerintah itu tidak saja diukur dari ragam birokrasinya, tetapi juga diukur dari jumlah pegawai yang dipekerjakan. Paket-paket pelayanan publik disediakan oleh pemerintah melalui struktur dan mesin birokrasi (Abdul Wahab, 1999). Istilah birokrasi diperkenalkan pertama kali oleh Max Weber, seorang sosiolog Jerman terkemuka pada abad ke-19. Birokrasi ala Weber yang mulai diadopsi dalam sistem pemerintahan juga dikenal sebagai birokrasi tradisional dicirikan oleh struktur vertikal dalam bentuk hierarki jabatan berupa garis komando secara formal dari atasan ke bawahan. Makin tinggi lapisan hierarki seorang pejabat, makin tinggi pula kekuasaannya. Demikian pula sebaliknya, makin rendah jabatan seseorang, makin tidak berdaya (*powerless*). Apalagi rakyat, mereka berada di luar birokrasi. Sehingga rakyatlah yang selalu berada dalam posisi paling tidak berdaya. Birokrasi yang semestinya melayani rakyat, justru terbalik rakyatlah yang melayani birokrasi (Thoha, 2004).

Dalam birokrasi ala Weber hierarki bawahan tidak berani atau tidak boleh melawan kekuasaan hierarki atas. Lebih jauh Thoha (2004) menyatakan bahwa di Indonesia hierarki kekuasaan ini dibalut dengan sistem patrimonial, sehingga lebih kental lagi praktek kekuasaan birokrasi ini. Pejabat hierarki bawah tidak berani bertindak jika tidak memperoleh restu dan petunjuk dari hierarki atas. Pejabat hierarki bawah tidak ada sedikitpun keraguan untuk dikatakan tidak mempunyai inisiatif, kreasi dan inovasi. Dalam birokrasi tradisional, pelayanan publik menjadi monopoli birokrasi.

Monopoli itu membuat birokratnya bukan lagi sekedar berperan sebagai alat dari sebuah kekuasaan, melainkan telah menjadi penguasa itu sendiri (Abdul Wahab, 1999). Birokrasi telah keluar dari kodratnya sebagai institusi pelayanan publik yang sejati. Inilah yang menyebabkan rakyat yang semestinya dilayani selalu berada dalam situasi tidak berdaya. Birokrasi tradisional memerlukan biaya publik yang begitu besar. Fokus birokrasi tradisional ini adalah pada proses (*process*) administrasi, bukan pada hasil (*result*). Birokrasi tradisional ini juga dikenal sebagai *Old Public Administration* (ODA).

Pada tahun 1950-an, sejumlah negara di penjuru dunia terutama negara-negara maju dihadapkan pada berbagai masalah. Masalahnya adalah birokrasi itu terlalu besar untuk urusan-urusan kecil dan menjadi terlalu kecil untuk urusan-urusan besar (Abdul Wahab, 1999). Dalam pada itu, untuk memecahkan masalah ini dibutuhkan manajemen karena manajemen publik tidak hanya meliputi administrasi, melainkan juga pencapaian hasil (Norman Flynn, 1990). Akhirnya, lahirlah reformasi birokrasi yang dikenal dengan *Public Management* (PM) dengan prinsip seperti efisiensi, efektivitas dengan orientasi pada hasil (*result*). Pada awal tahun 1990-an negara-negara di segala penjuru dunia dihadapkan pada arus globalisasi atau internasionalisasi.

Globalisasi ini berdampak terhadap permasalahan pemerintahan yang oleh Abdul Wahab (1999) disebut “krisis kemampuan memerintah” (*governability crisis*). Oleh karena itu, model PM perlu direformasi untuk menjawab permasalahan tersebut dan reformasi itu melahirkan model baru yang oleh Hood (1991) dikenal dengan *New Public Management* (NPM). Dalam NPM melekat prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, daya tanggap. Istilah NPM ini oleh Pollitt (1990) dinamakan *managerialism*, kemudian *market-based public administration* (Lan dan Rosenbloom, 1992), dan *entrepreneurial government* (Osborne dan Gaebler, 1992). Dalam konteks NPM, pemerintah hendaknya mengadopsi manajemen bisnis yang dilakukan sektor swasta, sehingga sektor pemerintah hendaknya dikelola seperti mengelola bisnis. Dengan demikian, dalam konteks NPM, rakyat ditempatkan sebagai pelanggan.

Pendekatan NPM ini kemudian direformasi oleh Janet V. Dornhart dan Robert B. Dornhart (2007) melalui bukunya *New Public Services* bahwa birokrasi pemerintah seharusnya tidak melayani pelanggan, melainkan demokrasi. Reformasi terhadap NPM itu melahirkan model baru yang dikenal dengan *New Public Services* (NPS). Dalam model NPS tersebut, birokrasi pemerintah seharusnya tidak dikelola seperti bisnis, tetapi seharusnya dikelola dalam tatanan demokrasi. Dalam konteks NPS, birokrasi pemerintah bukanlah milik birokrat, tetapi milik rakyat. Untuk itu, peran birokrat adalah memberikan pelayanan kepada rakyat (*servicing*), bukan mengarahkan (*steering*). Dalam NPS melekat prinsip seperti partisipasi, kesetaraan, visi strategis.

Integrasi nilai yang terkandung dalam model PM, NPM, dan NPS berimplikasi pada prinsip-prinsip *Good Governance*, yaitu: partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, daya anggap, kesetaraan, visi strategis (Agus Nugraha et al, 2015). Menurut Sutmuller (2001) bahwa kata *Good* dalam *Good Governance* dimaknai sebagai manajemen pelayanan publik yang baik (*good management*) dan hasil yang baik (*good outcome*). Untuk itu, manajemen pelayanan publik hendaknya diimplementasikan dalam perspektif *Good Governance*.

Konsep *Good Governance* di Indonesia dikenal sejak lahirnya era reformasi dan otonomi daerah pada tahun 1998. Konsep *Good Governance* yang dimaknai sebagai tata kelola pemerintahan yang baik, pada awalnya disosialisasikan oleh Bank Dunia dan lembaga internasional lainnya (Masduki, 2002). Sebuah lembaga internasional, yakni UNDP sejak tahun 1998 bekerjasama dengan Departemen Dalam Negeri menggulirkan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* pada 9 daerah kota di seluruh Indonesia. Di era otonomi daerah, prinsip-prinsip *Good Governance* itulah yang dijadikan asas dalam penyelenggaraan pemerintahan sebagaimana tertuang pada pasal-pasal Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (seperti keterbukaan atau transparansi dan akuntabilitas pada pasal 20, partisipasi pada pasal 150 dan pasal 151). Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menekankan pentingnya prinsip partisipasi, akuntabilitas, keterbukaan atau transparansi sebagaimana termaktub pada pasal 4.

Lahirnya Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (sebagai revisi Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah) juga menekankan pentingnya prinsip keterbukaan atau transparansi dan akuntabilitas sebagaimana termaktub pada pasal 58, partisipasi pada pasal 260 dan pentingnya partisipasi serta akuntabilitas kembali ditekankan pada pasal 262. Prinsip-prinsip *Good Governance* tersebut kemudian digulirkan ke desa sejalan dengan lahirnya Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa sebagaimana termaktub pada pasal 3 (partisipasi) dan transparansi atau keterbukaan, akuntabilitas, serta partisipasi pada pasal 24. Berdasarkan uraian-uraian diatas, perlu dilakukan penelitian mengenai manajemen pelayanan publik dalam perspektif *Good Governance* sebelum dan setelah lahirnya Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

## Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu: (1) Bagaimana implementasi manajemen pelayanan publik dalam perspektif *Good Governance*?, (2) Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan publik?, (3) Apa strategi yang diperlukan untuk perbaikan pelayanan publik?.

## Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut: (1) mengetahui implementasi manajemen pelayanan publik dalam perspektif *Good Governance*, (2) mengetahui faktor pendukung dan penghambat implementasi manajemen pelayanan publik, (3) mengetahui strategi perbaikan manajemen pelayanan publik.

## METODE PENELITIAN

### Objek penelitian

Manajemen pelayanan publik dalam perspektif *Good Governance* secara nasional tidak hanya diimplementasikan di tingkat daerah provinsi dan kabupaten/kota, melainkan juga di tingkat desa. Kini dengan lahirnya Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, semua desa memperoleh Alokasi Dana Desa (ADD) yang berasal dari APBN, APBD dan Bagi Hasil. Di Lombok Timur terdapat 239 desa. Pada tahun 2016 total ADD untuk 239 desa di Lombok Timur mencapai Rp 300,83 milyar atau rata-rata mencapai Rp.1,26 milyar per desa.

Pada salah satu desa di Lombok Timur, yakni di Desa Masbagik Utara Baru penggunaan ADD justru makin meningkatkan keswadayaan masyarakat setempat. Hal ini merupakan fenomena yang menarik, sehingga secara *purposive sampling* diambil Desa Masbagik Utara Baru sebagai obyek penelitian. Lokus penelitian ini adalah Pemerintah Desa karena perannya dalam penyelenggaraan manajemen pelayanan publik. Penelitian ini dilaksanakan di Masbagik Utara Baru selama 3 bulan sejak Oktober 2016 sampai Desember 2016.

### Pendekatan dan Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan deskriptif-kualitatif yakni penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang terjadi di lapangan secara holistik. Sumber data adalah informan, peristiwa dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan informan kunci (*key informant*), observasi lapangan dan analisis dokumen.

Data dianalisis dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1984) yakni sebuah model analisis data yang menggambarkan interaksional 4 (empat) komponen selama proses penelitian, yaitu: pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Keabsahan data dalam penelitian ini berlandaskan pada 4 (empat) kriteria: derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

### Fokus Penelitian

Prinsip-prinsip *Good Governance* meliputi partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas, daya anggap, kesetaraan, visi strategis, penegakan hukum, profesionalisme, pengawasan (UNDP, 2001). Implementasi manajemen pelayanan publik dalam penelitian ini difokuskan pada 3 (tiga) prinsip *Good Governance*, yaitu: partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Fokus lainnya adalah faktor pendukung dan penghambat implementasi manajemen pelayanan publik dan strategi perbaikan pelayanan publik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Implementasi Manajemen Pelayanan Publik

Dalam penelitian ini, manajemen pelayanan publik dalam perspektif *Good Governance* difokuskan pada 3 prinsip, yaitu: partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Istilah partisipasi berasal dari dua kata dalam bahasa Latin, yaitu *pars* yang berarti bagian dan *capare* yang berarti mengambil. Kedua kata itu kemudian membentuk kata *particeps* yang berarti mengambil bagian atau peran serta (Fary Dj Francis et al, 2008). Dalam pada itu, Antoft dan Novack (1998) mendefinisikan partisipasi sebagai *the continued active involvement of citizen in making the policies which affect them*. Partisipasi merupakan peran serta masyarakat secara aktif dan terus menerus dalam pembuatan keputusan kebijakan publik. Jika masyarakat digerakkan untuk mendukung kebijakan program yang diputuskan secara vertikal dari atas, tanpa keikutsertaan masyarakat dalam pembuatan kebijakan tersebut; ini sesungguhnya bukanlah partisipasi, tetapi mobilisasi.

Kini dalam konteks *Good Governance* bahwa partisipasi tidak lagi dipandang oleh masyarakat sebagai sebuah kesempatan yang diberikan oleh pemerintah desa atas kemurahan hatinya, melainkan sebagai sebuah pelayanan publik. Oleh karena itu, prinsip partisipasi termasuk transparansi dan akuntabilitas diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maupun Undang Undang (UU) Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas masing-masing tidaklah terpisah, melainkan satu sama lain saling berkaitan. Akuntabilitas akan terlaksana apabila dapat terselenggaranya transparansi dan partisipasi. Demikian pula, apabila transparansi dan partisipasi dalam birokrasi pemerintah terlaksana, maka pasti akuntabilitas juga akan terwujud (Sutmuller, 2001).

Penerapan prinsip-prinsip Good Governance sebelum dan setelah UU Nomor 6 Tahun 2014 di Desa Masbagik Utara dalam implementasi pelayanan publik ditampilkan pada tabel 1. Implementasi prinsip

partisipasi di Desa Masbagik Utara Baru sebelum UU Nomor 6 Tahun 2014 dilakukan melalui musyawarah desa, tetapi yang terjadi sebenarnya bukanlah partisipasi karena masyarakat hanya dimobilisasi untuk mengajukan usulan-usulan program dan pengambilan keputusan mengenai program tersebut tidak dilakukan oleh masyarakat. Setelah UU Nomor 6 Tahun 2014, pengambilan keputusan kegiatan program dilakukan oleh masyarakat yang melahirkan agenda masyarakat dan agenda pemerintah desa. Agenda masyarakat merupakan serangkaian kegiatan program swadaya yang dikelola dan dilaksanakan oleh masyarakat secara mandiri. Dalam konteks agenda masyarakat ini, pemerintah desa tidak melakukan intervensi. Artinya, pemerintah desa hanya berperan sebagai fasilitator, yakni memberdayakan masyarakat agar program tersebut berjalan secara optimal. Agenda pemerintah desa merupakan kegiatan program yang ditangani langsung oleh pemerintah desa bersama masyarakat.

Tabel 1. Penerapan Prinsip Good Governance Sebelum dan Setelah UU Nomor 6/2014

Prinsip Good Governance	Implementasi Manajemen Pelayanan Publik	
	Sebelum UU Nomor 6/2014	Setelah UU Nomor 6/2014
Partisipasi	Pengambilan keputusan program tidak dilakukan oleh masyarakat	Pengambilan keputusan program dilakukan oleh masyarakat
Transparansi	Informasi realisasi program yang diusulkan tidak diketahui oleh masyarakat	Informasi realisasi program langsung diketahui oleh masyarakat
Akuntabilitas	Pertanggungjawaban program hanya bersifat internal birokrasi (dari bawahan ke atasan)	Pertanggungjawaban program secara langsung kepada masyarakat

Sumber : Data Primer (diolah)

Sebelum UU Nomor 6 Tahun 2014, program yang diusulkan oleh masyarakat dalam musyawarah desa dibawa ke musyawarah kecamatan dan musyawarah kabupaten. Musyawarah kabupaten ini melahirkan Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD). RKPD ini memuat kegiatan program yang ditangani secara langsung oleh pemerintah kabupaten yang didanai APBD. Seringkali program usulan masyarakat saat musyawarah desa tidak tercermin dalam RKPD. Dalam konteks transparansi, ketika kegiatan program yang tertuang dalam RKPD ini direalisasikan, tidak ada penyampaian informasi kepada masyarakat apakah kegiatan program yang direalisasikan tersebut merupakan program usulan masyarakat saat musyawarah desa ataukah tidak. Dalam konteks akuntabilitas, pertanggungjawaban realisasi kegiatan program oleh aparat di tingkat kabupaten hanya kepada atasannya dalam internal birokrasi dan bukan kepada masyarakat.

Setelah UU Nomor 6 Tahun 2014, dalam konteks transparansi karena pengambilan keputusan kegiatan program dilakukan oleh masyarakat dalam musyawarah desa, sehingga masyarakat juga mengetahui kegiatan program terkait agenda pemerintah desa yang dituangkan dalam Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPDes) termasuk informasi alokasi dana untuk setiap kegiatan program yang didanai APBDes. Begitu program direalisasikan oleh pemerintah desa, masyarakat langsung mengetahui apakah realisasi program tersebut telah sesuai atau tidak dengan kegiatan program yang telah diputuskan bersama saat musyawarah desa. Dalam konteks akuntabilitas, jika realisasi kegiatan program tersebut tidak sesuai dengan kegiatan program yang telah diputuskan bersama saat musyawarah desa; maka masyarakat dapat meminta pertanggungjawaban baik kepada aparat desa maupun Kepala Desa mengenai penyimpangan program tersebut.

Uraian-uraian sebelumnya pada pembahasan ini menggambarkan bahwa dalam konteks transparansi, arus informasi sebelum Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 lebih bersifat asimetris. Berbeda dengan arus informasi setelah Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 yang cenderung lebih simetris. Teori informasi asimetris dikemukakan oleh George Akerlof (1970) melalui karyanya *The Market for Lemons* dan teori inilah yang menghantarkannya meraih hadiah Nobel bidang ekonomi pada tahun 2001. Implikasinya dalam konteks *Good Governance* bahwa informasi asimetris dapat menimbulkan saling ketidakpercayaan. Dengan arus informasi yang lebih bersifat simetris setelah Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014, maka hal ini tentunya akan menciptakan sikap saling percaya antara masyarakat dengan pemerintah desa. Saling percaya merupakan modal sosial (*social capital*) guna menumbuhkan prakarsa lokal, memupuk kebersamaan, kegotong royongan, dan keswadayaan. Untuk itu, keberadaan Alokasi Dana Desa (ADD) hendaknya dimaknai sebagai revitalisasi kegotong royongan dan keswadayaan di tingkat desa dan bukan mendegradasi kegotong royongan dan keswadayaan.

Dalam penelitian ini, capaian untuk ketiga prinsip: partisipasi, transparansi dan akuntabilitas, dipilah kedalam 4 (empat) kategori dan rentang skor untuk setiap kategori, yaitu: Kurang (0-≤25), Cukup (26-≤50),

Baik ( $51 \leq 75$ ), Sangat Baik ( $76 \leq 100$ ). Tingkat capaian implementasi manajemen pelayanan publik dalam perspektif *Good Governance* di Desa Masbagik Utara Baru untuk ketiga prinsip, yakni partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas tergolong dalam kategori baik sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 2. Kategori Capaian Prinsip Good Governance

No	Prinsip Good Governance	Skor rata-rata	Rentang Skor	Kategori
1	Partisipasi	59,79	$51 \leq 75$	Baik
2	Transparansi	57,28	$51 \leq 75$	Baik
3	Akuntabilitas	58,45	$51 \leq 75$	Baik

Sumber: Data Primer (diolah)

## Faktor Pendukung dan Penghambat

Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*, yaitu: partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam konteks implementasi manajemen pelayanan publik telah didukung oleh sejumlah faktor, yakni Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Bahkan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (sebagai revisi Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah) juga menekankan pentingnya prinsip keterbukaan atau tranparansi dan akuntabilitas sebagaimana termaktub pada pasal 58, partisipasi pada pasal 260 dan pentingnya partisipasi serta akuntabilitas kembali ditekankan pada pasal 262.

Namun demikian, penerapan *Good Governance* tersebut juga dihadapkan pada sejumlah hambatan. Faktor hambatannya antara lain meskipun prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas telah tertuang dalam Undang Undang, namun tidak semua aparat pemerintah kabupaten dan desa memiliki mindset sama mengenai pentingnya penerapan prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas tersebut di tingkat desa. Perbedaan mindset inilah menimbulkan kekeliruan yang oleh Fary Dj Francis et al (2008) dikenal dengan kekeliruan katakonik (*cataconic error*), yakni kekeliruan orang menilai sesamanya berdasarkan kategori atau nilai asing. Dalam pada itu, faktor hambatan lainnya adalah penerapan *Good Governance* di tingkat kabupaten dan desa masih berjalan sendiri-sendiri, sehingga belum ada sinergi. Meskipun di tingkat desa telah ada proses penyampaian informasi dan pengaduan masyarakat, tetapi pelaksanaannya masih belum optimal.

## Strategi Perbaikan Pelayanan Publik

Implementasi manajemen pelayanan publik dalam perspektif *Good Governance* yang dicapai oleh Pemerintah Desa Masbagik Utara Baru masih tergolong dalam kategori baik. Diperlukan sejumlah strategi perbaikan kedepan untuk mencapai kategori sangat baik. *Pertama*, agar aparat pemerintah kabupaten dan desa memiliki mindset sama tentang sinergi penerapan prinsip *Good Governance*, maka diperlukan pelatihan *Local Good Governance*.

*Kedua*, sinergi interaksional antara kabupaten dan desa dalam penerapan prinsip *Good Governance* karena sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* bukan hanya menjadi tanggungjawab pemerintah desa semata, tetapi juga menjadi tanggungjawab pemerintah kabupaten dan provinsi. *Ketiga*, penguatan Pusat Informasi Pelayanan Publik dan Unit Pengaduan Publik di tingkat desa agar berjalan optimal.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Implementasi manajemen pelayanan publik dalam perspektif *Good Governance* difokuskan pada tiga prinsip, yaitu partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Skor rata-rata capaian untuk ketiga prinsip *Good Governance*, yakni partisipasi sebesar 59,79 kemudian transparansi sebesar 57,28 dan akuntabilitas sebesar 58,45. Capaian ketiga prinsip *Good Governance* tergolong dalam kategori baik, yakni pada rentang skor  $51 \leq 75$ .

2. Faktor pendukung penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam konteks implementasi manajemen pelayanan publik adalah Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa termasuk Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, sedangkan faktor penghambatnya adalah penerapan *Good Governance* di tingkat kabupaten dan desa masih berjalan sendiri-sendiri, belum ada sinergi dan pelaksanaan proses penyampaian informasi dan pengaduan masyarakat masih belum optimal.
3. Perbaikan pelayanan publik dalam perspektif *Good Governance* dapat dilakukan melalui sejumlah strategi. *Pertama*, pelatihan *Local Good Governance* bagi aparat pemerintah desa dan kabupaten. *Kedua*, sinergi interaksional pemerintah desa, kabupaten, dan provinsi dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*. *Ketiga*, penguatan Pusat Informasi Pelayanan Publik dan Pembentukan Unit Pengaduan Publik di tingkat desa.

### Saran-Saran

1. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian masih terbatas pada tiga prinsip *Good Governance*, yaitu partisipasi, transparansi dan akuntabilitas. Kedepan, perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan cakupan pada prinsip-prinsip *Good Governance* yang lebih luas.
2. Lokus penelitian ini adalah di tingkat desa, sedangkan penerapan *Good Governance* tidak semata-mata hanya di tingkat desa, melainkan juga di tingkat kabupaten dan provinsi, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut terkait sinergi interaksional penerapan *Good Governance* oleh pemerintah desa, kabupaten, dan provinsi.
3. Ruang lingkup penelitian tidak mencakup Standar Pelayanan Minimal (SPM). Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lanjutan terkait sejauh mana korelasi antara pencapaian SPM tersebut dalam perspektif *Good Governance*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, 1999. *Reformasi Pelayanan Publik: Kajian dari Perspektif Teori Governance*. Pidato Pengukuhan Guru Besar dalam Ilmu Kebijakan Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.
- Antoft, K. dan Novack, J., 1998. *Grassroots Democracy: Local Governance in the Maritimes*. Delhouse University, Nova Scotia Heuson College.
- Agus, Nugraha et al, 2015. *Public Services Quality in Good Governance Perspektif: Study on Publishing Trade License in South Tangerang City*. International Journal of Applied Sociology, Vol 5 No.2 2015 pp.63-75.
- Fary Dj Francis et al, 2008. *From Santa Claus to Partner: Bagaimana Fasilitator Berpikir dan Bekerja Dengan Masyarakat*. Bursa Pengetahuan Kawasan Timur Indonesia (BaKTI), Makassar.
- Flyn, Norman, 1999. *Public Sector Management*. Harvester Wheatsheaf, London.
- George, Akerlof, 1970. *The Market for Lemons: Quality Uncertainty and the Market Mechanism*. The Quarterly Journal of Economic, Vol.84 No.3 August 1970, pp.488-500.
- Hood, Chrtistopher, 1991. *A Public Management for All Season*. Public Administration, 69(1) pp.3-19.
- Janet V.Dernhart dan Robert B.Dernhart, 2007. *New Public Services: Serving, Not Steering*. ME.Sharpe, Inc., Armonk New York, London, England.
- Lan, Zhiyong dan Rosenbloom, 1992. "Editorial" *Public Administration Review*, 52(6), 1992.
- Masduki, Teten, 2002. *Korupsi dan Reformasi "Good Governance"*. Kompas, 12 April 2002.
- Miles, Matthew B. dan Huberman A. Michael, 1984. *Qualitative Data Analysis: A Sourcesbook of New Methods*. Sage Publication, Baverly Hills, London.
- Osborne, David dan Gaebler, Ted, 1992. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. MA: Addison-Wesley.
- Pollitt, Chrtistoper, 1990. *Management and Public Sector: The Anglo-American Experience*. Basil Blackwell, London.
- Sutmuller, Paul, 2001. *Program Terobosan BUILD (Breakthrough Urban Initiative for Local Development) Untuk Menerapkan Good Governance*. Jurnal Pembangunan Daerah, Edisi III Tahun ke-5 2001, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 2004. *Birokrasi & Politik di Indonesia*. PT. Raja Grafindo Persadfa, Jakarta.