

***GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN
(Studi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa
Bongkok Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal)**

Skripsi

Program Sarjana (S-1)

Jurusan Ilmu Politik

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
(S.Sos)



Disusun oleh

Syavana Adellia

NIM: 1906016033

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

SEMARANG

2023

NOTA PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 5 (lima) eksemplar

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada.

Yth. Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

UIN Walisongo Semarang

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengoreksi, dan memperbaiki sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Syavana Adellia
NIM : 1906016033
Jurusan : Ilmu Politik
Judul Skripsi : Good Governance dalam Pelayanan Kependudukan (Studi Kasus Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Bongkok Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal)

Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

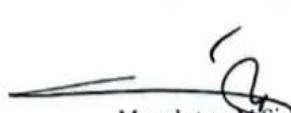
Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 26 September 2023

Pembimbing
Bidang Substansi Materi & Tatatulis


Muhammad Nuqlir Bariklana, M.Si.
NIP: 198505022019031007

Pembimbing
Bidang Metodologi


Masrohatun, M.Si.
NIP: 198806212018012001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN (Studi
Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Bongkok Kecamatan
Kramat Kabupaten Tegal)**

Disusun Oleh

Syavana Adellia

1906016033

Telah dipertahankan di depan majelis penguji siding skripsi pada tanggal 10 Oktober 2023
dan telah dinyatakan lulus.

Susunan Dewan Penguji



Sekretaris

Muhammad Nuqlir Bariklana, M.Si.
NIP: 198505022019031007

Penguji

Drs. H. Nur Syamsudin, M.Ag.
NIP: 196805051995031002

Pembimbing 1

Muhammad Nuqlir Bariklana, M.Si.
NIP: 198505022019031007

Pembimbing 2

Masrohatun, M.Si.
NIP: 198806212018012001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini Saya Syavana Adellia menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Good Governance dalam Pelayanan Kependudukan (Studi Kasus Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Bongkok Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal)” merupakan hasil karya penulisan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya pihak lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di UIN Walisongo Semarang ataupun di lembaga pendidikan tinggi lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar Pustaka.

Semarang, 06 Oktober 2023
Yang Menyatakan

Syavana Adellia
NIM 1906016033

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ”*Good Governance* Dalam Pelayanan Kependudukan (Studi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Bongkok Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal)”. Skripsi ini merupakan syarat untuk mendapatkan gelar strata 1 dari program studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo.

Penulis sangat menyadari dalam proses penelitian hingga penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran untuk meningkatkan kualitas penelitian selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi segala pihak yang membutuhkan. Penulis ucapkan terimakasih kepada pihak yang terlibat dalam penelitian hingga penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Ibu Dr. Hj. Misbah Zulfa Elizabeth, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Drs. H. Nur Syamsudin, M.Ag, selaku Kepala Jurusan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo.
4. Bapak Muhammad Mahsun, M.A. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo.
5. Bapak Muhammad Nuqlir Bariklana, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membantu, membimbing, serta bersedia meluangkan waktu untuk peneliti dari proses pengajuan proposal hingga penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Masrohatun, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membantu, membimbing, serta bersedia meluangkan waktu untuk peneliti dari proses pengajuan proposal hingga penyusunan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen dan Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo tercinta yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan kepada peneliti selama berada di perkuliahan.
8. Bapak Radin, Bapak Hartono, Bapak Sigit, Bapak Agus, Bapak Bambang, dan seluruh pengurus pemerintahan Desa Bongkok selaku informan dalam penelitian yang penulis lakukan dan telah mengizinkan dan memberikan berbagai informasi kepada penulis serta bersedia meluangkan waktunya untuk wawancara dengan penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan lancar.
9. Segenap narasumber yang bersedia dijadikan informan yang turut memberikan berbagai informasi kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Kedua orang tua tercinta, Bapak Agus Rayitno dan Ibu Sri Mulyani sebagai wujud jawaban dan tanggung jawab atas kepercayaan yang telah diamanatkan kepada penulis serta atas cinta dan kasih sayang, kesabaran yang tulus ikhlas membesarkan, merawat dan memberikan dukungan moral dan material serta selalu mendoakan penulis selama menempuh pendidikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Yang tersayang adik penulis Syavira Adellia yang selalu menghibur, memberikan semangat serta doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Ilmu Politik A Angkatan 2019, Nisrina Laila Hanifah, dan seluruh rekan prodi ilmu politik 2019 yang telah memberikan canda tawa dan semangat bagi penulis. Semoga Allah meridhoi langkah kita menuju sukses aamiin.
13. Teman seperjuangan penulis, Desi Indriyani, Luvi Yuliana, Sullis Ifrida, Ririn Rahma, Nanda Ayu, terimakasih sudah memberikan keceriaan, semangat, dukungan, serta waktunya dan tidak meninggalkan penulis dalam rasa kejenuhan.
14. Teman-teman KKN MMK Kelompok 19, Ilham Solahudin, Rezka Nur, Agum Nasrullah, Muhimatul Ulya, Debby Elvana, Siti Falikhah, Mas Velly, Putri Patricia, Jelita Preesly, Auliya Faaizah, Selly Sekar, dan Salmani, yang telah bersama-sama menjalani hari-hari KKN dengan saling mendukung dan menjaga satu sama lain selama menyelesaikan pengabdian di Desa Lopait Kecamatan Tuntang.

15. Untuk Syavana Adellia, yang sudah mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Kamu selalu berharga, tidak peduli seberapa putus asanya kamu sekarang tetaplah mencoba bangkit. Sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini kamu dapat menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Terimakasih banyak sudah bertahan. Penulis berjanji bahwa kamu akan baik-baik saja setelah ini.
16. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan ucapan syukur penulis ucapkan terima kasih.

Penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik, saran, dan masukan yang membangun sangat penulis butuhkan agar skripsi ini dapat meningkatkan kualitas dan dapat berguna bagi para pembaca. Akhir kata penulis sampaikan terima kasih atas perhatian yang diberikan.

Semarang, 06 Oktober 2023



Syavana Adellia
NIM 1906016033

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Kedua orang tua tercinta, Bapak Agus Rayitno dan Ibu Sri Mulyani sebagai wujud jawaban dan tanggung jawab atas kepercayaan yang telah diamanatkan kepada penulis serta atas cinta dan kasih sayang, kesabaran yang tulus ikhlas membesarkan, merawat dan memberikan dukungan moral dan material serta selalu mendoakan penulis selama menempuh pendidikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Kebahagiaan dan rasa bangga kalian menjadi tujuan hidup penulis. Semoga Allah SWT senantiasa memuliakan kalian baik didunia maupun diakhirat. Aamiin.

MOTTO

“Kesuksesan dan kebahagiaan terletak pada diri sendiri. Tetaplah bahagia karena kebahagiaanmu dan kamu yang akan membentuk karakter kuat untuk melawan kesulitan”

-Helen Keller-

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

-Hindia-

GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN
(Studi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Bongkok
Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal)

Syavana Adellia

Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini didasarkan pada kesadaran akan pentingnya penerapan Good Governance dalam pelayanan publik seperti pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Penelitian ini menganalisis implementasi good governance dalam pelayanan pembuatan SKTM di Desa Bongkok, Tegal, Jawa Tengah, dengan fokus pada transparansi, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi Tata Kelola yang Baik dan dampaknya terhadap layanan SKTM di tingkat desa, khususnya di Desa Bongkok. Konsep yang digunakan adalah prinsip good governance, yang mencakup transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas sebagai elemen kunci dalam pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus sebagai pendekatan utama. Data primer diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber yang dapat dipercaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi partisipasi masyarakat belum sepenuhnya terealisasi dalam layanan SKTM, sementara prinsip transparansi dan akuntabilitas telah diimplementasikan, meskipun masih memerlukan peningkatan. Selain itu, dampak dari implementasi prinsip good governance dalam layanan SKTM memengaruhi aspek sosial, politik, dan pendidikan. Dampak sosial positif mencakup hubungan masyarakat yang lebih kuat, peningkatan efisiensi, dan kepercayaan, sementara dampak sosial negatif meliputi ketidaksetaraan akses, potensi konflik, dan ketidaksetaraan. Dampak politik melibatkan hubungan yang lebih baik antara pemerintah desa dan masyarakat, peningkatan legitimasi pemerintahan desa, dan pengaruh terhadap persepsi publik tentang pemerintahan secara umum. Adapun dampak pendidikan, masyarakat, terutama para siswa, merasa lebih terbantu dan dapat lebih fokus pada proses pembelajaran.

Kata Kunci: Good Governance, Pelayanan Publik, SKTM, Desa Bongkok

ABSTRACT

The background of this research is based on the awareness of the importance of implementing Good Governance in public services such as the Certificate of Poor (Surat Keterangan Tidak Mampu or SKTM). This study analyzes the implementation of Good Governance in the service of issuing SKTM in Bongkok Village, Tegal, Central Java, with a focus on transparency, community participation, and accountability. The aim of this research is to analyze the implementation of Good Governance and its impact on SKTM services at the village level, specifically in Bongkok Village. The concept used is the principle of good governance, which involves transparency, participation, and accountability as key elements in public service. The research method used is a qualitative approach with a case study as the primary approach. Primary data was obtained through interviews, documentation, and direct observation, while secondary data was collected from various reliable sources. The research findings indicate that the implementation of community participation has not been fully realized in the SKTM service, while the principles of transparency and accountability have been implemented, although they still require improvement. Furthermore, the impact of implementing the principles of Good Governance in SKTM services affects social, political, and educational aspects. The positive social impact includes stronger community ties, improved efficiency, and trust, while the negative social impact includes disparities in access, potential conflicts, and inequality. The political impact involves better relations between the village government and the community, increased legitimacy of village governance, and an influence on public perceptions of governance in general. As for the educational impact, the community, especially students, feel relief and can focus more on the learning process.

Keywords: Good Governance, Public Services, SKTM, Bongkok Village

DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO.....	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Metode Penelitian.....	11
G. Sistematika Penelitian	15
BAB II.....	19
KERANGKA TEORI	19
A. Governance	19
B. Good Governance.....	20
C. Pelayanan Publik.....	25
BAB III.....	31
GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....	31

A. Gambaran Umum Desa Bongkok	31
B. Pelayanan Publik di Desa Bongkok	37
C. Gambaran Umum Pelayanan SKTM di Desa Bongkok	38
BAB IV	44
PROSES PELAYANAN DAN PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PEMBUATAN SKTM DI DESA BONGKOK.....	44
A. Proses Pelayanan Pembuatan SKTM di Desa Bongkok.....	44
B. Analisis Penerapan Konsep Good Governance dalam Proses Pembuatan SKTM di Desa Bongkok	49
BAB V	65
DAMPAK PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN SKTM TERHADAP MASYARAKAT	65
A. Dampak Penerapan Good Governance dalam Pelayanan SKTM terhadap Kondisi Sosial Politik Masyarakat Desa Bongkok.....	65
B. Faktor Penghambat dan Pendorong Pelaksanaan Good Governance dalam Proses Pembuatan SKTM	78
BAB VI	81
PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	91

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Nama dan Jabatan Pemerintah Desa Bongkok.....	37
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kawasan Desa Bongkok.....	34
Gambar 3.2 Jumlah Penduduk Desa Bongkok Tahun 2023	34
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Bongkok.....	37
Gambar 3. 4 Bagan Alur Permohonan SKTM.....	41
Gambar 4.1 Pelaksanaan Pelayanan SKTM di Kantor Pemerintahan Desa	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kependudukan merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang termasuk dalam pelayanan publik jasa. Pelayanan kependudukan sendiri merupakan suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, yang mana administrasi kependudukan ini dinaungi oleh dinas yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Arini & Hariyoko, 2023). Kondisi pelayanan kependudukan di Indonesia memiliki tantangan yang kompleks dan memerlukan upaya yang serius untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensinya. Pelayanan kependudukan melibatkan proses administrasi dan pengurusan dokumen kependudukan seperti kartu identitas, kartu keluarga, akta kelahiran, dan lainnya. Dalam praktiknya, masih terdapat berbagai masalah yang mempengaruhi kualitas dan aksesibilitas pelayanan kependudukan di Indonesia. Pelayanan kependudukan di Indonesia saat ini masih dihadapkan pada birokrasi yang rumit dan lambat. Proses administrasi kependudukan seringkali melibatkan sejumlah prosedur yang kompleks dan memakan waktu yang lama. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan dokumen kependudukan yang diperlukan oleh masyarakat. Birokrasi yang rumit dan menghambat pelayanan tidak sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam UU tersebut, dinyatakan bahwa “negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Good Governance menurut Tjokroamidjojo dalam (Suhendar, 2020) secara harfiah mengandung pengertian ‘*Good*’ yang bermakna berorientasi pada kepentingan masyarakat, bangsa dan negaranya sesuai dengan hukum-hukum positif negara sehingga

dapat menghasilkan nilai yang efektif, produktif dan efisien. Sedangkan ‘*Governance*’ (pemerintahan) berarti “*The authoritative direction and administration of the affairs of men/women in nation, state, city, etc*” atau administrasi dan pengarahan yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam suatu negara, negara bagian, kota dan sebagainya. Dapat disimpulkan jika *good governance* merupakan konsep yang mengacu pada pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, bangsa, dan negara sesuai dengan hukum-hukum positif negara. Konsep ini bertujuan untuk menghasilkan nilai yang efektif, produktif, dan efisien dalam pengelolaan urusan pemerintahan.

Penerapan *good governance* dalam pelayanan kependudukan merupakan kunci penting untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan (Tahir, 2022). Dengan semakin kompleksnya tantangan dan perubahan sosial, ekonomi, dan politik, konsep *good governance* muncul sebagai alternatif yang lebih holistik dan komprehensif. Dalam paradigma *good governance*, pelayanan publik bukan hanya tentang efisiensi administrasi dan pengelolaan birokrasi yang baik, tetapi juga melibatkan pemerintah dalam menjalankan tugasnya dengan integritas, tanggung jawab, dan keterbukaan kepada masyarakat. Berbeda dengan *good government*, atau pemerintahan yang baik, secara tradisional lebih fokus pada efisiensi administrasi dan tata kelola yang efektif (Tjokroamidjojo, 2000). Dalam paradigma ini, tujuan utama pemerintah adalah memberikan pelayanan yang efisien, responsif, dan adil kepada masyarakat. *Good governance*, atau tata kelola yang baik, memperluas cakupan *good government* dengan memasukkan prinsip-prinsip seperti transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan responsivitas.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kependudukan berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*, pemerintah Indonesia telah melakukan sejumlah langkah seperti inovasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang memungkinkan integrasi data kependudukan secara nasional dan memudahkan pengurusan dokumen kependudukan secara online (Irianto, 2018). Namun, masih terdapat tantangan dalam menerapkan *good governance* dalam pelayanan kependudukan. Salah satunya seperti di Desa Bongkok, di Tegal, Provinsi Jawa Tengah yang juga mengalami kendala dalam

pelayanan kependudukan, khususnya pada pengeluaran Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

SKTM adalah surat yang dikeluarkan oleh pihak yang berwenang, seperti kelurahan atau desa, untuk memberikan keterangan bahwa seseorang atau keluarganya tidak mampu secara ekonomi dalam hal tertentu. Surat ini biasanya diperlukan sebagai bukti untuk mendapatkan bantuan sosial atau kebutuhan lainnya. Meskipun SKTM tidak termasuk dalam pelayanan kependudukan secara langsung, namun pengurusan dan penerbitan SKTM dilakukan melalui instansi kependudukan, seperti kelurahan atau desa. Jadi, pengurusan SKTM melibatkan banyak pihak, terutama pemerintah desa. Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa dalam pelayanan administratif, pemerintah desa memiliki peranan penting hampir untuk setiap sektor. Tidak saja pengurusan administrasi penduduk yang memerlukan pengantar atau surat keterangan dari kantor desa bahkan sering ditemui untuk pengurusan dokumen perizinan, pengurusan administrasi pertanahan, pengurusan administrasi kesehatan, sosial dan pendidikan juga harus dilengkapi.

SKTM memainkan peran penting dalam memastikan kesempatan yang sama dan menjembatani kesenjangan antara yang diistimewakan dan yang terpinggirkan. Di Desa Bongkok, aktor politik seperti RT dan pemerintah desa memiliki pengaruh yang signifikan dalam proses penerbitan SKTM. Keterlibatan mereka sering mengarah pada favoritisme dan bias. Warga yang akrab dengan aktor-aktor politik tersebut, biasanya yang memiliki koneksi atau hubungan pribadi, diberikan perlakuan istimewa saat mengajukan SKTM. Ini menciptakan keuntungan yang tidak adil bagi segelintir orang, sementara mayoritas penduduk yang kurang beruntung secara ekonomi berjuang untuk mendapatkan dokumentasi yang diperlukan.

Dari data riset dan wawancara dengan warga yang telah peneliti lakukan di lapangan yaitu di Di Desa Bongkok, terdapat beberapa aparat pemerintah yang terlibat dalam proses penerbitan SKTM. Namun, ironisnya, penerbitan SKTM tidak selalu berjalan adil dan merata bagi semua warga desa. Kejadian ini terutama dipengaruhi oleh adanya aktor politik yang memiliki pengaruh signifikan dalam penerbitan SKTM. Seperti yang dialami oleh salah satu masyarakat desa yang memiliki hubungan dekat dengan

salah satu aktor politik di daerah tersebut. Karena hubungan pribadinya, ia mendapatkan perlakuan istimewa saat mengajukan SKTM untuk keperluan medis. Prosedur yang biasanya memakan waktu cukup lama dan rumit bagi sebagian besar warga desa, menjadi jauh lebih cepat dan mudah baginya. Dia diberikan prioritas dan penanganan yang lebih cepat dalam penerbitan SKTM-nya. Sementara itu, seorang ibu tunggal dengan kondisi ekonomi yang kurang beruntung, berjuang untuk mendapatkan SKTM yang diperlukan untuk memperoleh bantuan sosial. Ibu tunggal ini tidak memiliki koneksi atau hubungan pribadi dengan aktor politik di desa. Karena itu, proses pengajuan SKTM-nya terhambat dan terlambat. Dia harus mengikuti prosedur yang panjang dan sering kali menghadapi birokrasi yang rumit. Akibat dari keterlibatan aktor politik dalam proses penerbitan SKTM ini adalah adanya kesenjangan yang semakin lebar antara warga yang terpinggirkan secara ekonomi dan mereka yang memiliki akses dan koneksi politik. Sebagian kecil orang yang memiliki koneksi pribadi mendapatkan keuntungan yang tidak adil, sementara mayoritas penduduk yang kurang beruntung semakin terpinggirkan.

Transparansi dalam pelayanan kependudukan berarti bahwa proses administrasi dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat harus jelas dan mudah diakses (Setiawan, 2016). Kemudian partisipasi masyarakat dalam pelayanan kependudukan berarti melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pemantauan. Masyarakat dapat diberikan kesempatan untuk memberikan masukan dan umpan balik mengenai pelayanan kependudukan yang mereka terima (Tumbel, 2017). Kemudian, unsur akuntabilitas dalam pelayanan kependudukan berarti bahwa pemerintah dan petugas pelayanan kependudukan bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka. Pelayanan kependudukan harus memiliki mekanisme untuk menerima keluhan dan memberikan respon yang tepat waktu dan memadai kepada masyarakat (Wuri, 2017).

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Suharno, salah satu masyarakat Desa Bongkok dalam aspek transparansi pada pembuatan SKTM di Desa Bongkok, belum ada bentuk informasi secara efektif yang disampaikan oleh aparatur desa, baik di *website* maupun di kantor desa. Informasi mengenai alur atau mekanisme pembuatan SKTM hanya disampaikan jika ada yang bertanya langsung kepada aparatur desa, sehingga tidak ada alur serta estimasi proses yang jelas. Oleh sebab itu mayoritas warga

Desa Bongkok yang membutuhkan SKTM menemui banyak kendala dalam proses pengajuannya. Karena kurangnya koneksi atau pengaruh, mereka menghadapi birokrasi, waktu pemrosesan yang lama, dan persyaratan yang sewenang-wenang. Tantangan-tantangan ini mempersulit mereka untuk mengakses manfaat dan layanan yang menjadi hak mereka. Para pemohon sering kali harus melalui serangkaian prosedur yang memakan waktu dan berbelit-belit, yang dapat menciptakan kebingungan dan kelelahan. Kurangnya petunjuk yang jelas dan informasi yang memadai sering kali membuat para pemohon bingung tentang langkah-langkah yang harus mereka ambil, dan dalam beberapa kasus, mereka bahkan harus mengulang proses pengajuan yang sama berulang kali karena kekurangan atau ketidaklengkapan dokumen. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Sukadi warga Desa Bongkok rt01 rw03 bahwa untuk mengajukan SKTM dirinya harus menunggu cukup lama dan informasi persyaratan berkas yang kurang jelas membuat beberapa masyarakat merasakan kewalahan. Sedangkan beberapa masyarakat lainnya dibantu secara langsung oleh pihak pemerintah desa tanpa mengikuti SOP.

Sebaliknya, individu yang stabil secara finansial seringkali merasa jauh lebih mudah untuk memperoleh SKTM. Sarana keuangan dan koneksi mereka dengan aktor politik memungkinkan mereka melewati hambatan birokrasi dengan mudah. Privilese akses ini memberikan individu-individu berkecukupan di Desa Bongkok manfaat dan peluang yang tidak adil dibandingkan dengan mereka yang kurang mampu secara ekonomi. Mereka terus menikmati manfaat dari SKTM, seperti subsidi kesehatan, pendidikan, dan program-program sosial, meskipun sebenarnya mereka memiliki kemampuan finansial yang memadai untuk membayar sendiri layanan tersebut. Disparitas akses yang mencolok ini tidak hanya menciptakan rasa ketidakadilan dalam masyarakat, tetapi juga memperdalam kesenjangan sosial-ekonomi antara penduduk Desa Bongkok yang mampu secara ekonomi dan mereka yang kurang mampu. Akibatnya, kesenjangan dan ketidakadilan ini tidak hanya berdampak pada tingkat ekonomi dan sosial masyarakat Desa Bongkok, tetapi juga merusak semangat persatuan dan kohesi komunitas.

Ketidakadilan dalam sistem pemberian SKTM memunculkan rasa ketidakpercayaan dan ketidakpuasan di antara warga, merusak kepercayaan mereka

terhadap pemerintah dan otoritas lokal. Hal ini dapat menyebabkan ketegangan sosial yang berpotensi merusak harmoni dan kerukunan di dalam masyarakat. Rasa ketidakadilan akibat kurangnya transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pelayanan seperti dalam penelitian (Purwanto & Kholik, 2018) menunjukkan bahwa penerapan *good governance* harus lebih ditekankan. Begitu juga halnya dengan kualitas pelayanan kependudukan di Gresik (Setiawan, 2017) menghadapi masalah seperti minimnya pelayanan kepada masyarakat, kurangnya keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan, serta masih adanya tindakan korupsi dalam proses pelayanan publik. Rendahnya penerapan *good governance* berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat, seperti yang terjadi di Kantor Kecamatan Belitang (Suandi, 2019). Hal tersebut membuktikan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik kependudukan di Kecamatan Gresik masih rendah dan belum sepenuhnya berhasil. Sama halnya dengan permasalahan penerapan *good governance* pada pelayanan kependudukan di Desa Bongkok, Tegal.

Dari berbagai uraian penelitian dan fakta sosial di atas dapat diketahui bahwa *good governance* memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap proses pelayanan kependudukan dengan mendorong transparansi dalam proses administrasi dan persyaratan, melibatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, meningkatkan akuntabilitas pemerintah dan petugas pelayanan, serta memperkuat responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, pelayanan kependudukan dapat ditingkatkan dalam hal efektivitas, efisiensi, dan kualitas, mengatasi masalah birokrasi rumit, lambatnya proses administrasi, dan kurangnya keterlibatan masyarakat. Oleh karena itu kajian penerapan *good governance* masih sangat relevan dan penting untuk melihat bagaimana kualitas dari penerapan *good governance* sebagai pendekatan dalam mengelola suatu pemerintahan. Penelitian ini berjudul “Good Governance dalam Pelayanan Kependudukan (Studi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Bongkok)”. Topik ini perlu dikaji karena dapat membantu memahami sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* diterapkan dalam pelayanan kependudukan di Desa Bongkok serta menyoroti apakah ada

kesenjangan akses dan perlakuan yang tidak adil antara warga yang mampu dan tidak mampu secara ekonomi.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan prinsip *good governance* pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Bongkok?
2. Bagaimana dampak *good governance* dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Bongkok?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip *good governance* pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Bongkok.
2. Untuk mengetahui bagaimana prinsip *good governance* mempengaruhi pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Bongkok.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

1. Dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan konseptual dan teori pada kajian Ilmu Politik.
2. Menambah dan memperkaya literatur pada bidang pelayanan publik dan *good governance* dalam konteks politik.

Manfaat Praktis

1. Bagi pemerintah, dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau rekomendasi atas permasalahan pada penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada pelayanan kependudukan. Dengan memperbaiki proses pelayanan kependudukan yang terkait dengan pengeluaran surat keterangan tidak mampu, maka diharapkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dapat meningkat.
2. Bagi masyarakat, dapat membantu memecahkan permasalahan yang terjadi di bidang pelayanan publik, khususnya pelayanan kependudukan.

3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menjadi acuan untuk melihat lebih dalam tentang relasi antar aktor dalam pelayanan publik, khususnya terkait dengan pelayanan kependudukan

E. Tinjauan Pustaka

Untuk memahami posisi dari suatu penelitian, penting sekali untuk melakukan kajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan dalam tema penelitian yang sama, baik dalam hal metode maupun teori yang digunakan, serta permasalahan yang diangkat. Dengan melihat penelitian-penelitian terdahulu, seorang peneliti dapat menemukan perbedaan atau keunikan dari penelitian yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Hal ini membantu penelitian ini menjadi lebih inovatif atau original. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk melihat penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki tema yang sama. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini:

a. Good Governance

Masalah yang sedang diinvestigasi adalah implementasi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam penyediaan layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* diterapkan dalam layanan kependudukan di lembaga tersebut, serta untuk mengeksplorasi dampaknya terhadap kinerja dan kepuasan masyarakat. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa beberapa prinsip tata pemerintahan yang baik belum sepenuhnya terimplementasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, misalnya keterlibatan masyarakat yang masih minim, kurangnya transparansi dalam penyelenggaraan layanan, serta rendahnya akuntabilitas dan responsivitas dalam pelayanan. Partisipasi masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan kebijakan dan layanan publik.

Dalam penelitian (Cahyadi dan Soenarjanto, 2016) disebutkan beberapa kendala dalam penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di kecamatan

Sukolilo, Surabaya, seperti sumber daya manusia yang masih belum terlatih, serta kesadaran masyarakat yang masih kecil dalam memperhatikan pelaksanaan pelayanan publik. Di akhir, peneliti menekankan diperlukan upaya lebih lanjut untuk mengatasi kendala yang ditemukan dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2017) bertujuan untuk mengevaluasi penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik kependudukan di Kecamatan Gresik, Kabupaten Gresik. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan beberapa masalah seperti minimnya pelayanan kepada masyarakat, kurangnya keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan, serta masih adanya tindakan korupsi dalam proses pelayanan publik. Temuan utama dari penelitian ini adalah penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik kependudukan di Kecamatan Gresik masih rendah dan belum sepenuhnya berhasil. Penelitian ini menunjukkan bahwa *good governance* tidak hanya sekedar konsep, tetapi juga harus diterapkan secara konkret dalam pelayanan publik kependudukan agar dapat memberikan manfaat dan kesejahteraan bagi masyarakat.

Selanjutnya, literatur yang dikaji merupakan artikel berjudul Penerapan Good Governance di Kelurahan Manahan Kecamatan Banjarsari Surakarta yang ditulis oleh Utami & Nugrahaningsih (2017). Artikel ini berfokus untuk mengamati bagaimana implementasi nilai-nilai *good governance* dan apa saja kendala yang dialami oleh pemerintah Kelurahan Manahan, Kecamatan Banjarsari, Surakarta, dalam menerapkan *good governance* ke dalam proses pelayanan publik setiap harinya.

Pada artikel ini, penulis menemukan bahwa Kelurahan Manahan menerapkan prinsip *good governance* dengan memberikan pelayanan publik secara maksimal tanpa memungut biaya. Selain itu, Kelurahan Manahan juga menerapkan lima prinsip untuk diamalkan oleh para petugasnya, yaitu kejujuran, disiplin, berorganisasi, gotong royong, dan berorientasi terhadap pelayanan. Untuk memenuhi penerapan *good governance*, pemerintah Kelurahan Manahan selalu terbuka untuk menerima keluhan masyarakat dan mengadakan pertemuan rutin antara lurah dengan warganya. Tidak hanya itu, Kelurahan Manahan juga menggunakan teknologi seperti WhatsApp

untuk berkomunikasi dengan masyarakat secara mudah dan cepat sehingga lebih terbuka. Dalam penerapannya, pemerintah Kelurahan Manahan mengaku bahwa mereka tidak mengalami kendala berarti dalam mengupayakan penerapan prinsip good governance di wilayahnya.

b. Pelayanan Publik

Pembahasan tentang good governance sudah diteliti oleh beberapa peneliti antaranya penelitian (Suandi, 2019) ditemukan bahwa dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih rendah. Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat adalah buruknya komunikasi antara petugas dengan masyarakat, ketidakjelasan prosedur pelayanan, dan kurangnya ketersediaan informasi yang akurat dan jelas. Selain peran aktor di lingkup suatu dinas atau lembaga, aktor lain yang terlibat seperti masyarakat, swasta dan organisasi non-pemerintah juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Dalam penelitian (Nurdin, 2019) yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik) disebutkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh perilaku aparatur pemerintah dan komunikasi birokrasi dalam memberikan pelayanan. Perilaku aparatur pemerintah yang baik, seperti kesopanan, kejujuran, dan keramahan, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperbaiki kualitas pelayanan publik. Sementara itu, komunikasi yang baik antara birokrasi dan masyarakat dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kemudian dalam penelitian (Vellayati, 2018), dalam penelitian ini, ditemukan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh disiplin kerja para birokrat serta bagaimana birokrat melayani masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari, Kecamatan Ulujami, Kabupaten Pematang Jaya. Ketika kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai berada pada tingkat yang baik, maka kepuasan masyarakat dapat tercapai. Sesuai dengan kerangka pikir yang ada, semakin tinggi kualitas pelayanan publik dan semakin baik disiplin kerja pegawai, maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

Masih dalam topik yang sama, selanjutnya penulis mengkaji artikel yang berjudul Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan di Desa Pematang Johar yang ditulis oleh Hajar dkk (2022). Penelitian ini berfokus pada upaya peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Desa Pematang Johar. Artikel ini berpendapat bahwa pemerintahan desa merupakan salah satu aktor yang memiliki peranan penting dalam suatu sistem tata kelola pemerintahan. Hal ini membuat pemerintahan desa harus dapat bekerja secara profesional, efisien, efektif, terbuka, dan memiliki tanggung jawab dalam melayani warganya. Oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Desa Pematang Johar menjadi salah satu fokus analisis pada penelitian ini.

Penelitian ini menemukan bahwa Desa Pematang Johar merupakan desa terbaik kedua di tingkat nasional. Gelar tersebut didapat berdasarkan kinerja pelayanan publik yang ditunjukkan oleh pemerintah Desa Pematang Johar melalui berbagai capaian yang diraih. Pada studi kasus di Pematang Johar, pihak pemerintahan mengoptimalkan pelayanan publik melalui aplikasi e-Desa yang dirancang untuk memudahkan kebutuhan administrasi warga Pematang Johar. Aplikasi ini dapat diakses warga Pematang Johar melalui telepon genggamnya sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan publik secara efektif dan efisien. Efektivitas penerapan program e-Desa di Pematang Johar didukung juga dengan upaya pemerintah desa yang menyiapkan teknologi yang ada serta melakukan sosialisasi terhadap masyarakat atas penggunaan teknologi dalam pelayanan publik.

Dari penelitian terdahulu yang telah peneliti paparkan, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang peneliti ambil. Persamaannya terletak pada topik yang diangkat, yaitu penerapan konsep *good governance* dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam eksplorasi permasalahan ini, peneliti memilih untuk mengadopsi pendekatan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan

penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak melibatkan data statistik atau metode kuantitatif lainnya. Metode ini membantu peneliti untuk memperoleh data deskriptif yang berupa tulisan yang dihasilkan oleh individu serta perilaku yang diamati (Moleong, 2015:4). Di sisi lain, penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang fenomena yang ada, termasuk fenomena alamiah maupun yang dihasilkan oleh manusia (Moleong, 2015:17). Dalam konteks ini, penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif karena melibatkan proses pengumpulan data, analisis, serta interpretasi untuk memahami makna dan signifikansi data yang diperoleh (Nazir, 1998:51).

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan studi kasus (case study) sebagai pendekatan utama. Pendekatan studi kasus merupakan pendekatan penelitian kualitatif yang berfokus pada pemahaman mendalam dan menyeluruh terhadap suatu kasus atau fenomena tertentu. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami fenomena tersebut dalam konteks yang luas dan mendalam, dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber dan menggunakan berbagai metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan dari pendekatan studi kasus adalah untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif dan detail mengenai fenomena yang diteliti. Selain itu, pendekatan studi kasus juga berguna dalam pengembangan teori atau konsep baru, serta pengujian teori atau konsep yang sudah ada. Menurut Robert Yin (2014:2), pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti untuk mempelajari kasus dalam konteks asli dan alaminya, sehingga dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang kasus tersebut. Dalam konteks penelitian Good Governance dalam Pelayanan Kependudukan dengan studi kasus relasi antar aktor dalam pelayanan pembuatan SKTM di Desa Bongkok, pendekatan studi kasus digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan komprehensif mengenai relasi antar aktor politik dalam pelayanan publik kependudukan di desa tersebut.

2. Sumber dan Jenis Data

Dalam proses penelitian, peneliti perlu mengumpulkan data yang relevan dengan fokus permasalahan yang sedang diteliti. Untuk mendapatkan data tersebut, terdapat dua jenis sumber data yang dapat digunakan, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder (Harrison, 2007:35).

a. Data Primer

Dalam rangka mendapatkan data primer, penelitian dilakukan melalui pengamatan langsung di lapangan serta wawancara dengan narasumber yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kependudukan di Desa Bongkok.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data yang dihimpun dan dikaji oleh peneliti dari dokumentasi maupun literatur yang relevan serta terpercaya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data sekunder dari berbagai referensi seperti jurnal, skripsi, buku, website resmi, berita, dokumen, dan sebagainya.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian, pengumpulan data memiliki peran penting dalam analisis data serta membantu peneliti dalam mengambil kesimpulan dan mengatasi tantangan yang dihadapi. Terdapat tiga teknik yang digunakan dalam proses pengumpulan data, yakni::

a. Wawancara

Melakukan wawancara merupakan proses pengumpulan data dengan langsung mengajukan pertanyaan kepada narasumber oleh pewawancara (peneliti), dan respons dari responden dicatat atau direkam menggunakan alat perekam (Sugiyono, 2006:67). Pewawancara menggunakan serangkaian pertanyaan yang ditujukan kepada narasumber. Untuk itu, digunakan instrumen berupa panduan wawancara yang telah disusun sebelumnya serta alat perekam suara.

Tujuan dari pelaksanaan wawancara adalah untuk memperoleh informasi yang akurat dari narasumber yang dapat dipercaya dengan cara

mengajukan serangkaian pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk membantu peneliti dalam memperoleh data secara lancar. Dalam penelitian ini, peneliti secara langsung melakukan wawancara dengan narasumber yang telah dipilih.

b. Observasi

Metode observasi melibatkan pengamatan langsung terhadap suatu objek, kondisi, situasi, proses, atau perilaku (Junaidi, 2012:62). Dalam penelitian ini, penggunaan metode observasi akan memudahkan dalam mengumpulkan data langsung dan menganalisis apa yang terjadi di lapangan.

c. Dokumentasi

Dalam penelitian, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data secara langsung dari lokasi penelitian, termasuk buku, peraturan, laporan kegiatan, foto, serta data lain yang relevan (Riduawan, 2006). Dalam penelitian kualitatif, metode dokumen digunakan sebagai pendamping yang tak terpisahkan dari metode observasi dan wawancara. Melalui studi dokumentasi, dilakukan pengumpulan dokumen dan data yang relevan dengan konteks permasalahan penelitian, yang kemudian dianalisis secara mendalam untuk memperkuat kepercayaan dan pembuktian terhadap suatu kejadian. Dalam pengumpulan data dokumentasi, peneliti menggunakan materi tertulis atau rekaman lainnya yang ada di lembaga atau instansi sebagai sumber informasi untuk menjawab pertanyaan penelitian atau mendapatkan wawasan tentang proses atau kegiatan yang sedang diteliti.

4. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, digunakan teknik analisis data yang mengikuti model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2006:246). Berikut adalah langkah-langkah dalam penggunaan teknik tersebut:

- a) Pengumpulan data (*Data collection*): Langkah pertama yang dilakukan adalah dengan mengumpulkan data primer dan sekunder dengan cara observasi dan wawancara mendalam dengan narasumber.
- b) Reduksi data (*Data reduction*): Proses seleksi dan rangkuman data dilakukan dengan fokus pada tema dan pola yang dicari, serta mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan.
- c) Penyajian data (*Data display*): Data disajikan dalam bentuk uraian, bagan, atau hubungan antar kategori. Penyajian data menggabungkan informasi yang telah direduksi.
- d) Penarikan kesimpulan atau verifikasi (*Conclusions: drawing* atau *verifying*): Tahap akhir melibatkan penyimpulan berdasarkan data yang telah disederhanakan dan divalidasi.

G. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian dikatakan sebagai tata cara atau urutan rencana laporan penelitian yang ditulis secara naratif. Pada sistematika penelitian terdapat rangkaian dan struktur bab dan sub bab pada penyusunan skripsi yang menunjukkan hubungan logis dan sistematis. Hal tersebut bertujuan agar skripsi yang dihasilkan tersusun dengan baik, rapi, dan benar. Berikut ini adalah sistematika penelitian skripsi yang telah sesuai pedoman penyusunan skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang yang terdiri dari enam bab dengan rincian:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan gambaran umum tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penelitian skripsi. Bagian latar belakang menjelaskan tentang latar belakang terpilihnya topik penelitian, misalnya mengapa *Good Governance* Dalam Pelayanan Kependudukan menjadi topik penelitian yang menarik untuk diteliti. Kemudian peneliti merumuskan rumusan masalah dan tujuan penelitian, tujuan spesifik penelitian ini antara lain untuk mengidentifikasi aktor-aktor yang terlibat dalam pelayanan kependudukan di desa Bongkok, menganalisis hubungan antar aktor

dalam pelayanan pembuatan SKTM di desa Bongkok, dan mengevaluasi kontribusi *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di Desa Bongkok. Kemudian peneliti juga memaparkan manfaat penelitian secara teoritis dan praktis. Peneliti juga menjelaskan tinjauan pustaka dari peneliti terdahulu, kemudian kerangka teori yang digunakan untuk menganalisis rumusan masalah, metode penelitian yang digunakan, serta sistematika penelitian penelitian ini.

BAB II KERANGKA TEORI

Pada bab ini, peneliti akan memaparkan teori-teori yang digunakan dalam penelitian untuk membantu menjawab rumusan masalah atau tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan konsep atau prinsip *good governance* yang dikemukakan oleh (Sedarmayanti, 2012) serta pelayanan publik.

BAB III GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti akan memaparkan deskripsi lokasi penelitian, yaitu Desa Bongkok, seperti letak geografis, jumlah penduduk, dan struktur sosial masyarakat. Kemudian peneliti juga akan memberikan deskripsi tentang objek penelitian yang menjadi fokus dalam penelitian, yaitu pelayanan kependudukan di Desa Bongkok terkait dengan pembuatan SKTM. Peneliti akan menjelaskan prosedur pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, hak dan kewajiban masyarakat dalam proses pembuatan SKTM.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian, dalam bab iv akan berisi hal-hal terkait gambaran tentang situasi pelayanan kependudukan di Desa Bongkok, seperti ketersediaan sarana dan prasarana, kebijakan dan peraturan yang berlaku, dan sistem pelayanan yang ada. Kemudian peneliti juga akan memberikan temuan-temuan penting seperti bagaimana penerapan *good governance* dalam pelayanan pembuatan SKTM, hambatan-hambatan yang dihadapi oleh masyarakat dalam memperoleh Surat Keterangan Tidak

Mampu, dan upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kependudukan.

BAB V ANALISIS DATA

Pada bab ini, peneliti akan memberikan temuan-temuan penting dari analisis data. Peneliti akan melakukan analisis terhadap temuan-temuan yang telah ditemukan dalam penelitian. Analisis ini bisa berupa penjelasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kependudukan di Desa Bongkok, dampak penerapan good governance dalam pembuatan SKTM, serta upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kependudukan. Peneliti akan memberikan penjelasan terhadap temuan-temuan penting dan menjelaskan implikasi hasil penelitian terhadap teori dan praktik.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisi ringkasan atas temuan dan hasil penelitian yang telah dilakukan, serta memberikan pandangan terhadap implikasi penelitian tersebut. Dalam bab ini, peneliti memberikan kesimpulan terhadap temuan dan hasil penelitian yang telah dilakukan. Pada bagian ini, peneliti akan mengambil kesimpulan dari analisis data dan menjawab rumusan masalah atau tujuan penelitian. Peneliti juga memberikan saran atau rekomendasi berdasarkan temuan dan hasil penelitian. Pada bagian ini, peneliti akan memberikan saran atau rekomendasi bagi pembaca atau pemangku kepentingan yang berhubungan dengan topik penelitian. Saran atau rekomendasi ini dapat berupa saran untuk penelitian selanjutnya, saran untuk pengembangan teori atau konsep yang berkaitan, atau saran untuk implementasi hasil penelitian dalam kebijakan atau praktik. Peneliti juga menjelaskan keterbatasan penelitian yang ditemukan selama penelitian dilakukan. Hal ini penting dilakukan untuk memberikan konteks pada hasil penelitian dan memperjelas batasan-batasan dalam menginterpretasi hasil penelitian. Serta peneliti akan menjelaskan kontribusi penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang yang berkaitan dengan topik penelitian. Hal ini penting dilakukan untuk memberikan

wawasan terhadap pentingnya topik penelitian dan implikasi yang lebih luas dari hasil penelitian.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Governance

Governance merupakan konsep yang fundamental dalam pengelolaan suatu entitas, baik itu pemerintahan, organisasi, atau bahkan negara. Konsep ini mengacu pada sistem, proses, dan praktik yang digunakan untuk mengelola, mengatur, dan mengendalikan sebuah entitas dengan efisien dan efektif (Rhodes, 1996). Governance tidak hanya terbatas pada ranah pemerintahan, tetapi juga mencakup sektor swasta dan non-profit. Dalam konteks pemerintahan, governance mengacu pada cara suatu negara diatur dan dijalankan oleh pemerintahnya (World Bank, 1989). Konsep ini melibatkan pembentukan dan pelaksanaan kebijakan, regulasi, serta pemantauan kinerja pemerintah (Kooiman, 1993). Menurut (Sedarmayanti, 2012) governance, yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi guna mengelola urusan-urusan Negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan yang mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warna dan kelompok-kelompok masyarakat mengutamakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Selama beberapa dekade terakhir, konsep governance telah mengalami perkembangan yang signifikan. Seiring dengan perubahan lingkungan politik, sosial, dan ekonomi di seluruh dunia, tuntutan terhadap tata kelola yang baik semakin meningkat. Governance yang baik diartikan sebagai tata kelola yang transparan, akuntabel, partisipatif, dan berorientasi pada hasil yang positif bagi masyarakat (World Bank, 1989). Konsep ini melibatkan kerjasama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil untuk mencapai tujuan bersama yang lebih baik (Kooiman, 1993). Dalam perkembangannya, konsep governance telah menjadi fokus utama dalam literatur ilmiah dan praktik manajemen. Sejumlah teori dan pendekatan telah muncul untuk memahami dan mengimplementasikan governance yang efektif. Salah satu pendekatan terkenal adalah "Good Governance" yang

dikenalkan oleh Bank Dunia pada tahun 1989. Konsep ini menekankan pentingnya prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, transparansi, keadilan, dan partisipasi dalam tata kelola yang baik (World Bank, 1989).

Selain itu, konsep governance juga telah diterapkan secara luas dalam dunia bisnis. Corporate governance, atau tata kelola perusahaan, adalah salah satu aspek penting dalam mengelola perusahaan swasta. Prinsip-prinsip tata kelola perusahaan mencakup struktur organisasi, hubungan dengan pemegang saham, dan tanggung jawab manajemen dalam mengelola perusahaan dengan integritas dan etika yang tinggi (OECD, 2015). Pentingnya governance juga mencuat dalam konteks organisasi non-profit, terutama dalam pengelolaan dana publik. Organisasi ini sering kali harus memastikan bahwa sumber daya yang mereka terima digunakan dengan efisien dan sesuai dengan tujuan mereka, sehingga memerlukan tata kelola yang baik (Heimann & Hertig, 2009).

B. Good Governance

Konsep governance berkembang sebagai reaksi terhadap konsep government yang dianggap terlalu menekankan peran dominan negara atau pemerintah. Menurut konsep government, negara adalah entitas publik yang memiliki kekuasaan sah untuk mewakili kepentingan masyarakat dan mengatur seluruh komponen dalam masyarakat dengan kapasitas ruling dan regulating yang kuat. Pandangan ini dianggap oleh beberapa pihak sebagai pembenaran terhadap pemerintah yang terlalu kuat dan dominan, serta mengabaikan peran kekuatan lain dalam masyarakat, seperti sektor swasta dan masyarakat sipil.

Governance didefinisikan oleh Kooiman (2009:273) sebagai sebuah konsepsi tentang interaksi dalam memerintah, di mana interaksi itu sendiri merupakan hubungan saling menguntungkan antara dua atau lebih aktor atau entitas. Menurut Keban (2008:38) governance merupakan suatu sistem nilai, kebijakan, dan kelembagaan dimana urusan-urusan ekonomi, sosial, dan politik dikelola melalui interaksi antara masyarakat, pemerintah dan sektor swasta. Sedangkan pengertian governance menurut United Nations Development Programme (UNDP) adalah sebagai pelaksanaan kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi dalam mengelola masalah-masalah bangsa (Sedarmayanti, 2003)

Secara umum, governance diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya, private sectors (sektor swasta/ dunia usaha), dan society (masyarakat). Oleh sebab itu, good governance sektor publik diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan stakeholders terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik, dan pemanfaatan berbagai sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan, dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas (Sedarmayanti, 2007).

Dengan demikian, institusi dari governance meliputi tiga domain yaitu state (negara atau pemerintah), private sector (sektor swasta atau dunia usaha) dan society (masyarakat) yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing. Menurut Sumarto (2004:2), dalam konsep governance, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor paling menentukan. Implikasinya, peran pemerintah sebagai pembangun maupun penyedia jasa pelayanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas dan sektor swasta untuk ikut aktif melakukan upaya tersebut.

Aktor-aktor good governance menurut Sedarmayanti (2009), antara lain:

Negara atau pemerintah: konsepsi pemerintahan pada dasarnya adalah kegiatan-kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan pula sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani. Pengertian negara atau pemerintahan dalam hal ini secara umum mencakup keseluruhan lembaga politik, dan sektor publik. Peranan dan tanggungjawab negara atau pemerintah meliputi penyelenggaraan kekuasaan untuk memerintah, dan membangun lingkungan yang kondusif bagi tercapainya tujuan pembangunan baik pada level lokal, nasional, maupun internasional dan global. Peran pemerintah melalui kebijakan publiknya juga sangat penting dalam memfasilitasi terjadinya mekanisme pasar yang benar sehingga penyimpangan yang terjadi di dalam pasar dapat dihindari.

Sektor swasta: pelaku sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi dalam sistem pasar, seperti industri pengolahan perdagangan, perbankan, koperasi termasuk kegiatan sektor informal. Peran swasta sangat penting dalam pola kemitraan dan

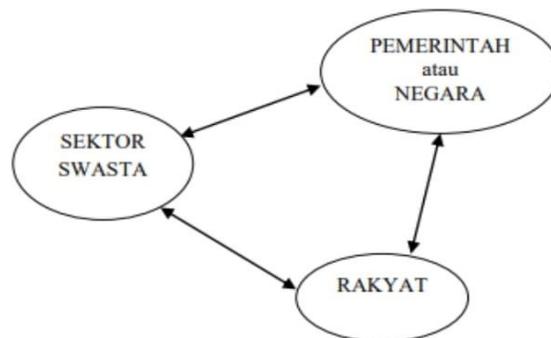
pembangunan, karena perannya sebagai sumber peluang untuk meningkatkan produktivitas, penyerapan tenaga kerja, sumber penerimaan, investasi publik, mengembangkan usaha dan pertumbuhan ekonomi.

Masyarakat madani: kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada diantara atau di tengah-tengah antara pemerintah dan perseorangan, yang mencakup baik perorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik, dan ekonomi. Kelembagaan sipil tersebut pada umumnya dapat dirasakan oleh masyarakat, melalui kegiatan fasilitasi partisipasi masyarakat melalui mobilisasi.

Good governance memungkinkan adanya kesejajaran peran antara ketiga aktor di atas. Sebagaimana dalam pengembangan kapasitas good governance, ada yang disebut dengan perubahan dalam distribusi kewenangan yaitu telah terjadi distribusi kewenangan yang tadinya menumpuk di pusat untuk didesentralisasikan kepada daerah, masyarakat, asosiasi dan berbagai kelembagaan yang ada di masyarakat. Artinya saat ini pemerintah bukanlah satu-satunya aktor dalam pengambilan keputusan, masyarakat dan juga pihak swasta pun berkesempatan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan.

Prinsip-prinsip good governance tidak akan bermakna ketika tidak ditopang oleh aktor-aktor yang menjadi pendukungnya, yaitu negara atau pemerintah, masyarakat, dan swasta. Oleh karena itu institusi dari governance meliputi tiga domain, yaitu state (negara atau pemerintah), private sector (sektor swasta atau dunia usaha), dan society (masyarakat), yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing. Berikut ini gambar hubungan antar sektor:

Gambar 2.1 Hubungan Antar Sektor



Sumber:

Pemahaman inti dari good governance terletak pada prinsip-prinsip yang terkandung di dalamnya. Selain itu, implementasi pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab hanya dapat dicapai jika ada hubungan dan interaksi yang seimbang antara tiga komponen utama dalam good governance, yaitu politik, ekonomi, dan administrasi. Interaksi dan kemitraan semacam ini biasanya hanya mungkin terwujud jika prinsip-prinsip good governance telah diterapkan secara efektif.

“Good government governance adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dengan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain domain negara sektor swasta dan masyarakat.” (Sedarmayanti, 2009).

Banyak ahli dan lembaga telah merumuskan prinsip-prinsip good governance, namun ada kesepakatan umum tentang empat prinsip dasar dalam good governance, yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan supremasi hukum. Keempat prinsip ini dianggap sebagai fondasi utama dalam pelaksanaan konsep good governance (Sedarmayanti, 2009).

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, *Good Governance* menuntut bahwa pemerintah harus memastikan bahwa pelayanan publik diselenggarakan dengan cara yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pemerintah harus mengakomodasi kepentingan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga masyarakat merasa terlibat dan memiliki tanggung jawab dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik (Kaboolian, 2003).

Selain itu, *Good Governance* juga menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan, sehingga tercipta kebijakan yang tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, partisipasi masyarakat juga dapat membantu pemerintah dalam memonitoring penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga tercipta akuntabilitas yang baik (Huda, 2009).

Sedarmayanti (2009) menyimpulkan bahwa prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas, merupakan prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang bercirikan *good governance*.

- 1) Partisipasi: Masyarakat diberdayakan dalam pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan publik, memberikan kesempatan untuk ikut serta secara aktif dalam proses dan pelayanan kependudukan. Ini mencakup mekanisme partisipasi yang tersedia, seperti forum diskusi, konsultasi publik, atau kelompok kerja bersama antara pemerintah desa dan masyarakat. Peneliti dapat menganalisis tingkat partisipasi masyarakat dan dampaknya terhadap pengambilan keputusan dan perbaikan dalam pelayanan kependudukan.;
- 2) Transparansi: memastikan bahwa informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memahami dan mengawasi proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik tersedia secara terbuka dan mudah diakses. Transparansi adalah prinsip yang esensial dalam *good governance*. Dalam konteks pelayanan kependudukan, peneliti perlu memeriksa sejauh mana transparansi diterapkan dalam proses administrasi dan pengambilan keputusan terkait pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu. Hal ini mencakup keterbukaan informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu pemrosesan. Dalam penelitian, peneliti dapat menggali sejauh mana pemerintah desa dan aktor terkait menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses kepada masyarakat.;
- 3) Akuntabilitas: menjamin bahwa pelaku pelayanan publik bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil dalam pelaksanaan tugasnya. Prinsip akuntabilitas melibatkan tanggung jawab pemerintah dan aktor terkait dalam pelayanan kependudukan. Penelitian perlu menganalisis mekanisme yang ada untuk memastikan bahwa pemerintah desa dan aktor terlibat bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka. Hal ini mencakup adanya mekanisme pemantauan, pelaporan, dan penyelesaian pengaduan yang efektif dan adil;

Peneliti dapat mengelaborasi konsep *good governance* dengan melakukan identifikasi dan analisis terhadap aspek-aspek kunci dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti kebijakan, struktur organisasi, prosedur, kinerja, dan partisipasi masyarakat. Dalam konteks

studi kasus di desa Bongkok, peneliti dapat menggali informasi tentang peran dan tanggung jawab aktor-aktor yang terlibat dalam pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu, termasuk petugas pemerintah, masyarakat, dan stakeholder lainnya. Selanjutnya, peneliti dapat menganalisis apakah penyelenggaraan pelayanan publik di desa Bongkok sudah memenuhi prinsip-prinsip *good governance*, seperti efisiensi, efektivitas, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, dan transparansi. Hasil analisis tersebut dapat menjadi dasar untuk merumuskan rekomendasi dan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Bongkok.

C. Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Moenir (2002:6) adalah kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum atau secara khusus (Roth 1926). 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 sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik (Gilman 2005).

Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan

dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela 2005)

Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Istilah ini dikaitkan dengan konsensus sosial (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang pendapatan mereka. Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum, layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau sosial, berada dibawah peraturan atau regulasi yang lebih tinggi daripada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi.

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh Masyarakat.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Menurut Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 7 tahun 2010 telah diatur mengenai petunjuk pelaksanaan penilaian kerja unit pelayanan publik

Lingkup pengertian “pelayanan publik” secara formal dirumuskan sebagaimana dituangkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sebagai berikut: “Pelayanan Publik” adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003). Perihal produk atau layanan yang dicakup oleh pelayanan publik ini dicantumkan pada definisi pelayanan publik di dalam dan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN dan BUMD dalam Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 adalah:

1. **Pelayanan Administratif,**

adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

2. **Pelayanan barang,**

yakni pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalurannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Contohnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

3. **Pelayanan jasa,**

merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu

tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan pelayanan publik yang bersifat administratif. Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya salah satunya yaitu Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan, karena itu penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah, dan berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai memberikan pelayanan (melayani) kebutuhan seseorang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi sesuai aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memungkinkan untuk dipahami bahwa segala sesuatu yang berhubungan dengan

pelayanan harus dilakukan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, yang berarti masyarakat atau warga semakin sadar dengan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk memberikan aspirasi, semakin kritis dan berani dalam melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah. Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Perbaikan pelayanan publik diharapkan dapat memaksimalkan tugas birokrasi sebagai pelayanan masyarakat. Hal ini penting dalam reformasi birokrasi untuk merubah mindset dan cultureset serta pengembangan budaya kerja. Dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal, harus ada standar untuk mengukur pelayanan yang diberikan oleh birokrasi kepada masyarakat.

Berdasarkan standar baku yang ditetapkan pemerintah, maka perbaikan beberapa sektor pelayanan, dapat dilihat pada pencapaian pelayanan publik di setiap instansi pemerintah atau lembaga. Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada administrasi yang diatur oleh Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Di era modernisasi seperti ini, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat. Paradigma atau pandangan pergeseran sistem pemerintah yang dulu sentralistis kini telah berubah menjadi sistem desentralisasi. Sistem desentralisasi memberikan

kemudahan untuk membentuk lingkungan kerja yang ideal, memperluas cakupan pelayanan publik dan partisipasi, peningkatan responsibilitas serta pengawasan dapat dilakukan secara intensif oleh pemerintah. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Terkait Pemerintahan Daerah adalah suatu peraturan yang mengatur lebih rinci pemberlakuan sistem desentralisasi di Indonesia. Dari undang-undang tersebut maka konsekuensinya sebagai daerah otonom diamanahkan kewenangan yang lebih besar dalam hal mengatur urusan rumah tangga dan kepentingan serta kebutuhan daerah tersebut. Otonomi daerah mempunyai maksud untuk mendistribusikan kewenangan agar dapat terkoordinasi secara baik.

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Terlebih lagi penyelenggaraan pelayanan publik masih sangat dipengaruhi oleh subjektivitas, dalam konteks ini baik yang dimiliki oleh penyelenggara atau para pengguna. Usaha pengembangan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memperhatikan prinsip-prinsip good governance menjadi sangat penting. Prinsip-prinsip yang dimaksud diantaranya adalah Transparansi/Keterbukaan, Akuntabilitas (Accountability) Pelayanan Publik, Responsivitas (Responsiveness) Pelayanan Publik, Keadilan (Fairness) yang merata, Efisiensi dan Efektivitas (Efficiency & Effectiveness), Partisipasi (Participation) dalam pelayanan publik.

Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan good governance di Indonesia, yaitu: a. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi. b. Pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek clean dan good governance dapat diartikulasikan secara mudah. c. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar.

BAB III

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Desa Bongkok

Pada sub bab ini, akan diuraikan gambaran menyeluruh tentang Desa Bongkok, meliputi berbagai aspek yang mencakup geografis, demografis, kondisi sosial ekonomi, serta struktur pemerintahan desa. Penjelasan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai latar belakang dan karakteristik mendasar Desa Bongkok. Dengan merinci informasi tentang letak geografis, komposisi penduduk, dinamika sosial ekonomi, dan mekanisme pemerintahan desa, akan diperkenalkan dengan konteks yang menjadi landasan bagi pelaksanaan pelayanan publik, termasuk penerapan Good Governance dalam pembuatan SKTM di Desa Bongkok.

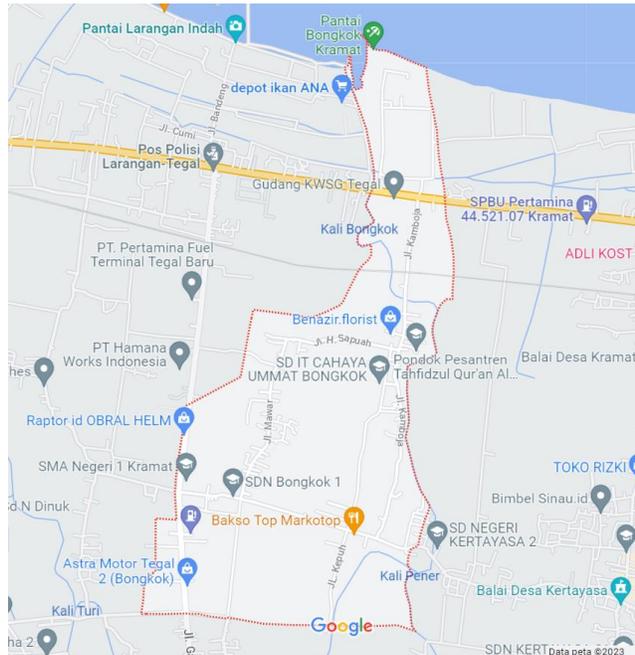
1. Geografi

Desa Bongkok adalah salah satu desa pesisir di kecamatan Kramat, Kabupaten Tegal, provinsi Jawa Tengah, Indonesia. Desa Bongkok terletak di daerah pantai utara pulau Jawa, 16 km dari pelabuhan Tegal, 18 km dari pusat kota Tegal, 30 km dari kota Slawi, ibu kota kabupaten Tegal serta berjarak 2 km dari pusat desa Kemantran sebagai ibu kota kecamatan dengan garis pantai kurang lebih sepanjang 1 km. Secara astronomis desa Bongkok terletak antara 6,51'370 – 6,53'300 LS dan 109,11'160 – 109,12'270 BT dengan batas-batas sebagai berikut:

- Sebelah utara: Desa Bongkok berbatasan langsung dengan Laut Jawa dan Desa Munjungagung.
- Sebelah barat: Desa Bongkok berbatasan dengan Desa Munjungagung dan Desa Kemantran.
- Sebelah Selatan: Desa bongkok berbatasan dengan desa Babakan.
- Sebelah Timur: Desa Bongkok berbatasan dengan Desa Kertayasa dan Desa Kramat.

Berikut merupakan peta Desa Bongkok, yang diberikan garis-garis merah adalah kawasan Desa Bongkok.

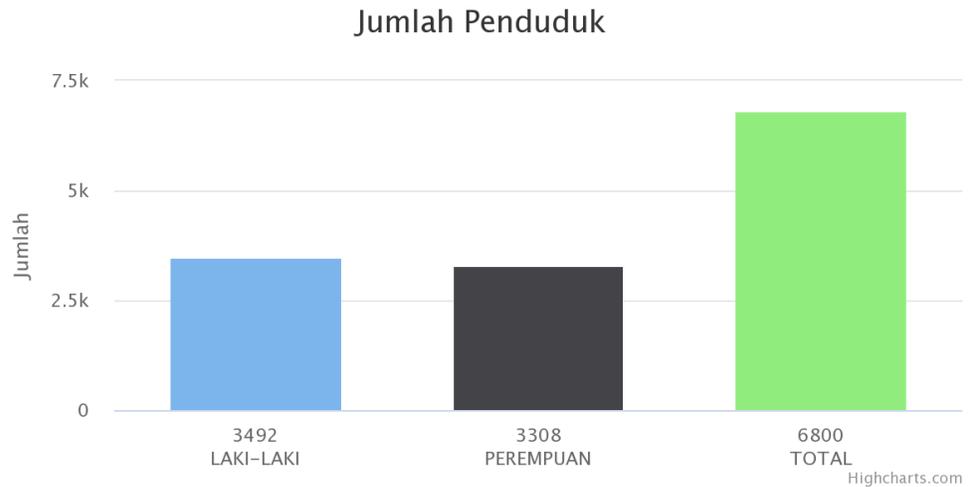
Gambar 3.1 Kawasan Desa Bongkok



Sumber: google maps, 2023

2. Demografi

Gambar 3.2 Jumlah Penduduk Desa Bongkok Tahun 2023



Sumber: Website Resmi Desa Bongkok

Komposisi penduduk Desa Bongkok per Agustus 2023 terdiri dari 3.492 jiwa laki-laki dan 3.308 jiwa perempuan dengan total 6800 jiwa. Sebagai sebuah desa pesisir, sebagian besar angkatan kerja penduduk pria desa Bongkok tercatat bekerja sebagai nelayan. Selain nelayan, pekerjaan yang umum dilakukan di desa Bongkok adalah bertani, baik di lahan milik pribadi ataupun bekerja sebagai buruh di lahan milik orang lain. Sawah di desa Bongkok 2/3 bagian menggunakan irigasi teknis dan 1/3 bagian menggunakan irigasi ½ teknis. Kelompok nelayan di desa Bongkok sebagian besar tinggal di pedukuhan Bongkok Karangasem, Bongkok Munjung, Bongkok Dukuh, Bongkok Pantong, dan Bongkok Jothang. Di desa Bongkok terdapat sungai yang muaranya dijadikan tempat berlabuh bagi perahu-perahu nelayan tradisional yang menggunakan motor tempel (sopek), sekaligus sebagai tempat transaksi jual beli hasil tangkapan para nelayan tersebut.

Sebagian besar nelayan di desa Bongkok merupakan nelayan buruh. Mereka bekerja pada unit-unit penangkapan ikan yang ada di Tegal dan Jakarta, baik unit penangkapan ikan tradisional maupun modern. Hanya ada beberapa orang saja yang mempunyai perahu sendiri, itu pun perahu penangkap ikan tradisional dengan motor tempel atau sering disebut perahu sopek. Selain itu ada juga penduduk desa Bongkok yang bekerja sebagai nelayan di luar negeri dengan kapal berbendera asing, atau umumnya disebut nelayan pasporan, karena untuk bekerja di luar negeri wajib mempunyai paspor. Kondisi demografis dan ekonomi Desa Bongkok yang dijelaskan di atas mengindikasikan kebutuhan yang kuat akan pelayanan SKTM. Dengan komposisi penduduk sebanyak 6.800 jiwa, terdiri dari 3.492 laki-laki dan 3.308 perempuan, pemerintah desa perlu memahami dan mengakomodasi berbagai kebutuhan masyarakat secara merata. Terutama, sebagai desa pesisir dengan mayoritas penduduk pria yang bekerja sebagai nelayan, pemberian SKTM memiliki potensi untuk memberikan dampak positif yang signifikan.

Ketika sebagian besar angkatan kerja penduduk desa Bongkok berprofesi sebagai nelayan, pemberian SKTM dapat membantu mereka yang menghadapi fluktuasi pendapatan akibat kondisi cuaca dan hasil tangkapan yang tidak menentu. Meskipun demikian, tidak dapat diabaikan bahwa di antara kelompok nelayan ini

terdapat nelayan buruh yang bekerja di luar desa, bahkan di luar negeri. Pemberian SKTM dapat menjadi jembatan bagi mereka yang bekerja di luar negeri, memberikan dukungan finansial yang dapat membantu keluarga di desa.

Selain nelayan, kegiatan pertanian juga menjadi bagian penting dalam mata pencaharian masyarakat desa Bongkok. Kehadiran SKTM dapat memberikan akses lebih mudah untuk memenuhi kebutuhan pertanian seperti bibit, pupuk, dan alat pertanian lainnya. Selain itu, SKTM juga dapat berdampak pada sektor pendidikan, terutama bagi anak-anak keluarga nelayan dan petani. Dukungan finansial melalui SKTM dapat membantu keluarga dalam membiayai kebutuhan pendidikan anak-anak mereka, sehingga pendidikan tetap menjadi prioritas walaupun dalam kondisi ekonomi yang tidak stabil.

3. Kondisi Sosial Ekonomi

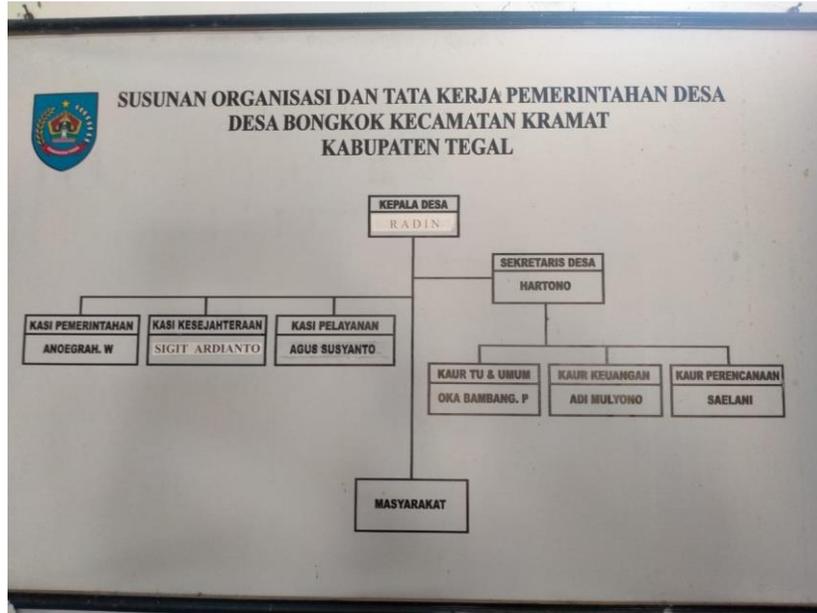
Masyarakat desa Bongkok merupakan masyarakat yang cukup heterogen, baik dari latar belakang keluarga maupun pekerjaan. Masih terlihat pola kehidupan pedesaan yang mengutamakan kerukunan dan kerjasama pada anggota masyarakat meskipun sekarang ini tampak ada pergeseran pola kehidupan akibat semakin berkembangnya nilai-nilai kehidupan modern pada masyarakat terutama kelompok pemuda.

Pola kehidupan gotong royong semakin bergeser menuju pola hubungan materialistis. Jika dahulu pada masyarakat tani dikenal sistem saling membantu ketika masa tanam dan masa panen, sekarang ini yang ada adalah tenaga buruh. Tidak ada lagi petani yang saling membantu dengan tetangganya dalam mengurus lahan pertaniannya, yang ada adalah hubungan buruh dengan majikan.

4. Pemerintahan Desa Bongkok

Berikut adalah struktur organisasi pemerintahan Desa Bongkok

Gambar 3.3 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Bongkok



Sumber: dokumentasi pribadi

Tabel 3.1 Daftar Nama dan Jabatan Pemerintah Desa Bongkok

No	Jabatan	Nama
1.	Kepala Desa	Radin
2.	Sekretaris Desa	Hartono
3.	Kasi Pemerintahan	Anoeagrah. W
4.	Kasi Kesejahteraan	Sigit Ardianto
5.	Kasi Pelayanan	Agus Susyanto
6.	Kaur TU dan Umum	Oka Bambang. P
7.	Kaur Keuangan	Adi Mulyono
8.	Kaur Perencanaan	Saelani

Sumber: diolah oleh peneliti

Adapun tugas dan fungsi dari setiap pejabat pemerintah adalah;

- a. Kepala Desa (Radin): Sebagai pemimpin tertinggi di tingkat desa, Kepala Desa bertanggung jawab untuk mengelola dan memimpin seluruh aktivitas pemerintahan desa. Tugasnya meliputi perencanaan, pengambilan keputusan, dan koordinasi semua program dan kebijakan di desa.
- b. Sekretaris Desa (Hartono): Sekretaris Desa adalah kepala staf administratif desa. Tugasnya meliputi pengelolaan administrasi umum, penyiapan dokumen resmi, serta membantu Kepala Desa dalam mengkoordinasikan kegiatan pemerintahan desa.
- c. Kasi Pemerintahan (Anoegrah. W): Kasi Pemerintahan bertanggung jawab atas semua aspek yang terkait dengan pemerintahan di desa. Tugasnya meliputi pengelolaan administrasi pemerintahan, pelaksanaan kebijakan, dan penanganan masalah administratif.
- d. Kasi Kesejahteraan (Sigit Ardianto): Kasi Kesejahteraan bertanggung jawab atas program-program yang berhubungan dengan kesejahteraan masyarakat, seperti program bantuan sosial, pendidikan, dan kesehatan. Tugasnya mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan program-program ini.
- e. Kasi Pelayanan (Agus Susyanto): Kasi Pelayanan memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan publik di desa. Tugasnya mencakup memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan dokumen dan izin-izin, seperti SKTM, akta kelahiran, dan sebagainya.
- f. Kaur TU dan Umum (Oka Bambang. P): Kaur TU dan Umum bertanggung jawab atas administrasi umum dan tata usaha di desa. Tugasnya meliputi pengelolaan arsip, administrasi kepegawaian, serta menyediakan dukungan administratif untuk departemen-departemen lain.
- g. Kaur Keuangan (Adi Mulyono): Kaur Keuangan memiliki tanggung jawab terhadap pengelolaan keuangan desa. Tugasnya mencakup perencanaan anggaran, pembukuan, pemantauan pengeluaran, dan penyusunan laporan keuangan.

- h. Kaur Perencanaan (Saelani): Kaur Perencanaan bertanggung jawab atas perencanaan pembangunan di desa. Tugasnya meliputi perencanaan program-program pembangunan, pemantauan proyek-proyek, dan pengkoordinasian dengan berbagai pihak terkait.

B. Pelayanan Publik di Desa Bongkok

Pelayanan publik merupakan pondasi penting dalam memastikan kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat di tingkat lokal, termasuk di Desa Bongkok. Sebagai salah satu elemen utama dalam interaksi antara pemerintah desa dan penduduknya, pelayanan publik memiliki peran yang signifikan dalam membentuk citra pemerintah desa dan memenuhi kebutuhan dasar warga. Adapun pelayanan publik yang terdapat di Desa Bongkok adalah sebagai berikut: (Sigit, 2023).

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan ini merupakan salah satu yang paling fundamental di Desa Bongkok. Ini mencakup pembuatan dokumen penting seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, dan Surat Pindah Penduduk. Masyarakat dapat mengajukan permohonan, memperbarui, atau mengganti dokumen-dokumen ini di kantor pemerintah desa. Prosesnya melibatkan pengumpulan informasi pribadi, verifikasi, dan pencetakan dokumen yang sah.

2. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan di Desa Bongkok mencakup puskesmas atau posyandu. Di sini, masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan dasar seperti imunisasi, pemeriksaan kesehatan ibu dan anak, serta perawatan medis umum. Tujuan utamanya adalah menjaga kesehatan masyarakat, khususnya ibu dan anak.

3. Pelayanan Pendidikan

Desa ini memiliki sekolah dasar atau PAUD (Pendidikan Anak Usia Dini) untuk anak-anak. Pemerintah desa memberikan bantuan atau beasiswa pendidikan

bagi siswa yang membutuhkan. Pelayanan ini mencakup aspek pendidikan formal untuk membantu anak-anak dalam mendapatkan akses ke pendidikan dasar.

4. Pelayanan Sosial

Pelayanan ini mencakup pemberian bantuan sosial kepada keluarga yang kurang mampu. Ini bisa berupa program bantuan pangan, bantuan untuk lansia, atau dukungan sosial lainnya. Tujuannya adalah untuk mengurangi ketidaksetaraan sosial di antara penduduk desa.

5. Pelayanan Keamanan dan Ketertiban

Upaya pengawasan keamanan dan ketertiban di desa melibatkan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) atau satuan keamanan setempat. Mereka bertanggung jawab menjaga ketertiban dan keamanan di wilayah desa.

Dalam lingkup pelayanan publik di Desa Bongkok, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) menduduki posisi yang penting dalam mendukung kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat. SKTM merupakan sebuah instrumen administrasi yang memungkinkan warga yang kurang mampu secara ekonomi untuk mengakses berbagai bentuk bantuan sosial, pelayanan kesehatan, dan hak-hak dasar lainnya. Sebagai bagian integral dari pelayanan kependudukan, proses pembuatan SKTM mengikuti serangkaian tahapan yang berlaku secara resmi. Pemahaman mendalam mengenai prosedur ini adalah hal yang krusial, seiring dengan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat serta kewajiban mereka dalam partisipasi aktif dalam proses ini. Oleh karena itu, dalam konteks pelayanan publik di Desa Bongkok, penelitian ini akan memfokuskan perhatian pada SKTM, menyelidiki secara rinci prosedur pembuatannya, hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat, serta kewajiban mereka dalam mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan ini.

C. Gambaran Umum Pelayanan SKTM di Desa Bongkok

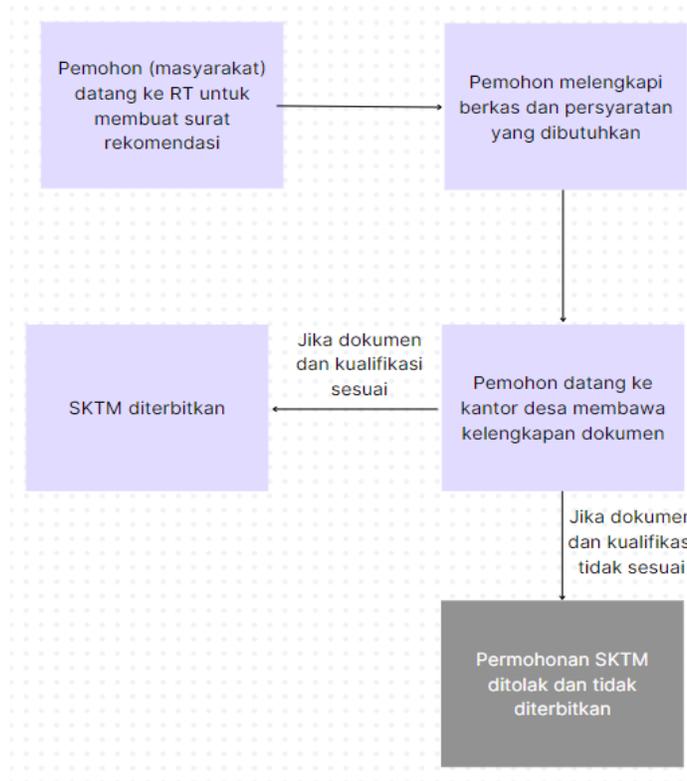
1. Surat Keterangan Tidak Mampu

SKTM adalah surat yang dikeluarkan oleh pihak yang berwenang, seperti kelurahan atau desa, untuk memberikan keterangan bahwa seseorang atau keluarganya tidak mampu secara ekonomi dalam hal tertentu. Surat ini biasanya

diperlukan sebagai bukti untuk mendapatkan bantuan sosial atau kebutuhan lainnya (Astari, 2021). Meskipun SKTM tidak termasuk dalam pelayanan kependudukan secara langsung, namun pengurusan dan penerbitan SKTM dilakukan melalui instansi kependudukan, seperti kelurahan atau desa. Jadi, pengurusan SKTM melibatkan banyak pihak, terutama pemerintah desa. Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa dalam pelayanan administratif, pemerintah desa memiliki peranan penting hampir untuk setiap sektor.

2. Prosedur Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bongkok:

Gambar 3. 4 Bagan Alur Permohonan SKTM



Sumber: diolah oleh peneliti

a. Pengajuan Permohonan

Prosedur dimulai ketika masyarakat yang memerlukan SKTM mengajukan permohonan. Permohonan ini merupakan langkah awal dalam meminta

bantuan atau akses kepada layanan dan program-program sosial yang disediakan oleh pemerintah. Biasanya, pemohon harus mengisi formulir permohonan yang berisi informasi tentang data pribadi dan alasan pemohon membutuhkan SKTM. Permohonan ini diajukan melalui Ketua RT setempat yang kemudian mengarahkan pemohon ke pihak yang berwenang di pemerintah desa *“Masyarakat mengajukan permohonan lewat RT, masyarakat yang tidak mampu ya, itu ada formulir yang harus diisi atau berkas yang harus dipersiapkan.” (Kasi Kesejahteraan, Sigit, 1 September 2023).*

b. Pengumpulan Dokumen:

Setelah permohonan diajukan, pemohon harus mengumpulkan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk mendukung permohonannya. Dokumen yang diminta biasanya mencakup fotokopi kartu keluarga, identitas diri, seperti KTP, dan dokumen pendukung lainnya. Kebutuhan dokumen ini dapat bervariasi tergantung pada regulasi dan kebijakan yang berlaku di Desa Bongkok. Pengumpulan dokumen ini adalah langkah kunci dalam proses verifikasi data pemohon.

c. Verifikasi dan Pemeriksaan:

Pemerintah desa kemudian melakukan verifikasi terhadap informasi yang diajukan oleh pemohon. Ini mencakup pemeriksaan dokumen yang telah diserahkan oleh pemohon, seperti kartu keluarga dan identitas diri. Selain itu, dalam beberapa kasus, pemerintah desa juga dapat melakukan investigasi lapangan untuk memastikan kebenaran informasi yang diajukan pemohon. Tujuannya adalah untuk memeriksa kelayakan pemohon untuk memperoleh SKTM.

d. Penerbitan SKTM:

Jika setelah proses verifikasi dan pemeriksaan ditemukan bahwa pemohon memenuhi syarat untuk mendapatkan SKTM, pemerintah desa akan mengeluarkan SKTM. Surat ini akan memuat informasi tentang identitas

pemohon dan menyatakan bahwa pemohon tidak mampu secara ekonomi. SKTM ini merupakan bukti resmi yang dapat digunakan pemohon untuk mengakses berbagai layanan publik seperti bantuan sosial, layanan kesehatan, dan program-program pemerintah lainnya.

3. Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam Proses Pembuatan SKTM di Desa Bongkok

Dalam rangka menjalankan sistem pelayanan kependudukan yang efektif dan adil, penting bagi masyarakat untuk memahami hak dan kewajiban mereka dalam proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bongkok. Hak-hak yang dimiliki masyarakat, seperti hak untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, adil, dan tanpa diskriminasi, harus sejalan dengan kewajiban mereka, seperti memberikan informasi yang akurat dan lengkap serta mengikuti prosedur yang telah ditentukan. Adapun hak dan kewajiban masyarakat dalam proses pembuatan SKTM di Desa Bongkok adalah berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Bagian Pelayanan (Kasi Pelayanan, Agus, 1 September 2023) adalah:

a. Hak-Hak Masyarakat

1) Hak untuk Mengajukan Permohonan SKTM:

Setiap warga di Desa Bongkok memiliki hak untuk mengajukan permohonan SKTM jika mereka memenuhi syarat sebagai keluarga yang tidak mampu secara ekonomi.

“Warga yang memang ingin mengajukan silahkan mengajukan, semua dilayani, nanti untuk verifikasi akan dilakukan oleh pihak lain, kalau desa ya harus melayani semua masyarakat, yang penting ada pengantar RT” (Kasi Pelayanan, Agus, 1 September 2023).

Dapat dilihat bahwa hak ini adalah landasan bagi masyarakat untuk meminta bantuan dan akses kepada program-program sosial yang disediakan oleh pemerintah.

2) Hak atas Pelayanan Cepat, Adil, dan Tanpa Diskriminasi:

Masyarakat berhak menerima pelayanan yang cepat, adil, dan tidak diskriminatif dalam proses pembuatan SKTM. Ini berarti bahwa

pemohon tidak boleh didiskriminasi berdasarkan faktor-faktor seperti suku, agama, jenis kelamin, atau faktor lainnya. Masyarakat memiliki hak untuk diperlakukan secara setara dalam proses ini. Pemerintah desa tidak memilih-milih ketika melayani masyarakat seperti yang dinyatakan berikut “*Biasanya rata-rata minta bantuan untuk sekolah, kita tanya dulu keperluannya untuk apa, kita layani semua, biasanya diterima semua. Jadi kita tanya-tanya dulu*” (Kasi Kesejahteraan, Sigit, 1 September 2023).

3) Hak atas Informasi yang Jelas:

Masyarakat berhak mendapatkan informasi yang jelas tentang prosedur pembuatan SKTM. Mereka harus memiliki pemahaman yang baik tentang persyaratan yang harus dipenuhi, proses yang akan mereka jalani, berapa lama waktu pemrosesan yang diharapkan, dan hak serta tanggung jawab mereka dalam proses ini. Informasi yang transparan membantu masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses dengan lebih baik.

b. Kewajiban Masyarakat

1) Kewajiban Memberikan Informasi yang Akurat dan Lengkap:

Masyarakat memiliki kewajiban utama untuk memberikan informasi yang akurat dan lengkap saat mengajukan permohonan SKTM. Data yang diberikan harus mencerminkan keadaan ekonomi mereka secara jujur. Memberikan informasi yang benar adalah kunci dalam memastikan bahwa bantuan diberikan kepada mereka yang benar-benar membutuhkannya.

2) Kewajiban Memberikan Dokumen Pendukung:

Selain informasi, masyarakat juga harus memberikan dokumen pendukung yang diperlukan untuk proses verifikasi. Ini dapat mencakup fotokopi kartu keluarga, KTP, surat keterangan lainnya, atau dokumen-dokumen yang diminta oleh pemerintah desa. Kewajiban ini membantu pemerintah untuk memeriksa kebenaran informasi pemohon.

3) Kewajiban Mengikuti Prosedur yang Telah Ditentukan:

Masyarakat diharapkan untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah desa dalam proses pembuatan SKTM. Ini mencakup mengisi formulir permohonan dengan benar, menyerahkan dokumen-dokumen yang diminta, dan berkoordinasi dengan RT setempat. Mengikuti prosedur ini membantu menjaga integritas proses pemberian SKTM.

4) Kewajiban Bekerjasama dalam Proses Pembuatan SKTM:

Masyarakat juga memiliki kewajiban untuk bekerjasama dalam proses pembuatan SKTM. Mereka harus bersedia bekerja sama dengan petugas yang bertugas dalam melakukan verifikasi, pemeriksaan lapangan jika diperlukan, dan proses administrasi lainnya. Kerjasama ini mempermudah proses bagi semua pihak yang terlibat.

BAB IV

PROSES PELAYANAN DAN PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PEMBUATAN SKTM DI DESA BONGKOK

A. Proses Pelayanan Pembuatan SKTM di Desa Bongkok

Dalam sub bab ini, peneliti akan membahas secara rinci proses pelayanan SKTM di Desa Bongkok, mulai dari tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, hingga evaluasi, dengan fokus pada data terkait pelaksanaan dan dinamikanya yang terjadi berdasarkan informasi yang diperoleh dari Agus Susyanto (2023) selaku kasi bidang pelayanan:

1) Tahap Perencanaan dan Persiapan

Tahap perencanaan merupakan langkah awal dalam proses pelayanan SKTM yang memerlukan pemahaman mendalam tentang kebutuhan masyarakat serta alokasi sumber daya yang tepat. Dalam konteks Desa Bongkok, perencanaan dimulai dengan identifikasi populasi atau masyarakat yang memenuhi syarat untuk menerima SKTM. Data populasi ini termasuk informasi tentang pendapatan, jumlah anggota keluarga, serta status pekerjaan dan kesehatan. Tidak hanya itu, pada tahap perencanaan juga perlu ditentukan jadwal pelaksanaan pelayanan SKTM.

“Desa itu juga melakukan koordinasi dengan RT-RT setempat dalam menyusun apa saja yang perlu diperhatikan untuk semua proses SKTM ini, misalnya seperti beberapa RT itu kan punya data masyarakat, nah itu juga diberikan kepada desa untuk dilihat kira-kira sebanyak apa masyarakat yang masih butuh bantuan gitu, Mba” (Kaur TU dan Umum, Oka Bambang, 1 September 2023).

Apa yang disampaikan oleh Kaur TU dan Umum sesuai dengan yang dijelaskan oleh Kasi Pelayanan, yaitu:

“Ya kita juga kan harus beritahu jadwal pelayanan itu, ndak bisa selalu langsung ke masyarakat, tapi melalui RT dulu, nanti baru RT yang sebarkan ke warganya, kadang misal warga hanya mau tanya-tanya itu

kan ndak perlu ke balai desa, Mbak, jadi ya daripada sayang waktu, ya koordinasikan dulu dengan RT, makanya kalau untuk perencanaan itu tentu kita ada koordinasi dulu, terutama dengan RT, jadi biar warga ini juga ndak bingung, gitu aja, Mbak” (Kasi Pelayanan, Agus, 1 September 2023).

Berdasarkan penjabaran di atas, tahap perencanaan pelayanan SKTM di Desa Bongkok lebih berfokus pada melakukan koordinasi dengan RT setempat mengenai penetapan jadwal yang jelas dan komunikasi yang efektif kepada masyarakat tentang kapan dan di mana pelayanan SKTM akan tersedia.

Setelah perencanaan selesai, tahap persiapan, yaitu mempersiapkan semua elemen yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan SKTM. seperti yang dikemukakan di bawah:

“Kalo untuk persiapan yang desa lakukan itu ya kita siapkan formulir ya tentunya, seperti formulir-formulir yang harus diisi warga yang mau mengajukan SKTM, itu kita cek dulu apakah formulirnya sudah sesuai, isiannya sesuai ndak, terus apakah komputer itu lancar, ndak ada masalah, itu juga perlu dipersiapkan oleh desa.” (Kasi Kesejahteraan, Sigit, 1 September 2023).

Pernyataan tersebut didukung oleh penjelasan Kepala Desa bahwa desa mempersiapkan semua hal-hal yang diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan SKTM:

“Saya kira menentukan staf atau karyawan juga kami lakukan, supaya staf desa pelajari dulu bagaimana alur pelayanannya, lalu apa saja yang biasanya warga itu tanyakan, jadi kalau warga bertanya, ya staf ndak bingung dan bisa kasih jawaban yang benar, gitu aja Mbak” (Kepala Desa, Radin, 30 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa salah satu aspek penting dalam tahap ini adalah persiapan dokumen dan formulir aplikasi SKTM. Informasi yang diminta dalam formulir tersebut mencakup data yang diperlukan untuk verifikasi, seperti data identitas, pendapatan, dan jumlah anggota keluarga. Selain itu, persiapan juga melibatkan penentuan tempat dan waktu pelayanan. Lokasi yang dipilih harus mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan, dan jadwal pelayanan harus mempertimbangkan ketersediaan staf yang terlibat. Persiapan tempat pelayanan juga mencakup kesiapan fasilitas, termasuk meja,

kursi, dan perlengkapan administrasi lainnya. Dalam tahap ini, pemerintah desa mempersiapkan staf yang akan terlibat dalam pelayanan SKTM. Mereka harus mendapatkan pelatihan yang cukup tentang prosedur pemberian SKTM, verifikasi data, dan komunikasi dengan masyarakat. Pelatihan ini akan membantu dalam menjaga kualitas pelayanan dan menghindari kesalahan yang dapat mempengaruhi efisiensi dan akurasi proses.

2) Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan adalah saat pelayanan SKTM diberikan kepada masyarakat yang memenuhi kriteria.

“Dulu itu saya ngajuin ke RT dulu Mbak, saya minta surat pengantar atau verifikasi dari RT dulu, kebetulan ya RT sudah kenal saya, jadi nggak survey ke rumah atau terlalu banyak tanya tentang ekonomi atau kesulitan saya Mbak, cepet sih Mbak RT buat suratnya, habis itu baru saya ke balai desa untuk ngajukan SKTM itu, waktu itu saya pergi jam setengah dua siang abis zuhur, sekitar jam tiga sudah selesai itu Mbak” (Masyarakat, Sri, 2 September 2023).

Dari wawancara di atas dapat diketahui bahwa masyarakat yang memang sudah dikenal oleh RT akan lebih mudah untuk pengajuan surat rekomendasi karena RT sudah mengetahui bagaimana kondisi ekonomi keluarga yang mengajukan tersebut. Selain itu, dalam proses pelaksanaan masyarakat juga langsung menuju ke kantor desa untuk mengurus SKTM

“Saya mengurus itu sekitar bulan Agustus tahun lalu Mbak, itu saya awalnya langsung ke balai desa, tapi ternyata harus ke RT dulu, yasudah saya malamnya langsung urus surat dulu ke RT, lalu besoknya saya ke balai desa, berkas saya juga dibaca-baca sama petugasnya” (Masyarakat, Nur Aisyah, 2 September 2023).

Dari hasil wawancara dan observasi di Desa Bongkok, masyarakat yang membutuhkan SKTM akan datang ke lokasi yang telah ditentukan pada jadwal yang telah diumumkan. Mereka akan mengisi formulir aplikasi SKTM dengan data pribadi dan keluarga mereka. Pada tahap ini, petugas administrasi akan memeriksa dokumen-dokumen yang diajukan oleh masyarakat. Petugas akan

memeriksa bukti-bukti pendapatan, identitas, dan jumlah anggota keluarga. Proses ini dapat memerlukan waktu yang bervariasi tergantung pada jumlah pemohon yang hadir. Pelayanan SKTM dilaksanakan di kantor desa dari Senin-Jumat pukul 09.00-16.00 WIB.

Gambar 4.1 Pelaksanaan Pelayanan SKTM di Kantor Pemerintahan Desa



Sumber: hasil dokumentasi peneliti

3) Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi adalah saat untuk mengkaji hasil dari proses pelayanan SKTM di Desa Bongkok. Data yang dikumpulkan selama tahap pelaksanaan akan menjadi dasar untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas pelayanan.

“Biasa itu kita lihat ya bagaimana pelaksanaannya, apa saja yang sudah dilakukan, lalu juga masyarakat itu apa ada keluhan atau masukan juga. Tentu ada catatan, Mbak, itu misal sehari berapa orang yang mengurus (SKTM), kadang ndak tiap hari juga masyarakat itu mengurus SKTM, ya biasanya ramai itu kadang kalau lagi liburan sekolah mau masuk sekolah atau tahun ajaran baru, banyak yang mengurus untuk sekolah anaknya” (Kaur TU dan Umum, Oka Bambang, 1 September 2023).

Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Kasi Pelayanan bahwa petugas desa akan melihat berapa masyarakat yang mengajukan SKTM dan keperluannya untuk apa saja:

“Kalau untuk periode bulan Agustus itu hanya sekitar 18 Kartu Keluarga kalau saya ndak salah, itu alasan keperluannya untuk mengurus KIS (Kartu Indonesia Sehat), ada juga yang untuk mengurus beasiswa, biasa itu mahasiswa. Nah nanti itu kita lihat juga, jadi tau ini yang banyak mengajukan itu siapa saja dan untuk keperluan apa” (Kasi Pelayanan, Agus, 1 September 2023).

Adapun hal-hal yang dibahas saat tahap evaluasi mencakup beberapa aspek, yaitu:

- a) Jumlah Permohonan: Seperti yang dikemukakan di atas, desa mencatat setiap bulan berapa masyarakat yang mengajukan SKTM. Berdasarkan yang disampaikan di atas, pada periode Bulan Agustus 2023, sebanyak kurang lebih 18 masyarakat mengajukan permohonan penerbitan SKTM di Desa bongkok untuk mengurus KIS dan beasiswa. Untuk data di tahun 2023 dari Bulan Januari sampai dengan Agustus secara keseluruhan belum diketahui, karena petugas belum melakukan rekapitulasi data secara menyeluruh.
- b) Jumlah yang Disetujui: Evaluasi juga perlu mencakup jumlah permohonan yang disetujui dan diberikan SKTM. Evaluasi ini membantu dalam melihat seberapa besar dampak pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan.
- c) Alasan Penolakan: Tidak semua permohonan SKTM dapat langsung diterbitkan, terdapat beberapa masyarakat yang mengajukan namun tidak memenuhi persyaratan dokumen seperti yang dikemukakan oleh Kaur TU dan Umum:

“Ada juga, Mbak yang kami sarankan untuk kembali lagi besok harinya, nah itu kalo dokumen ndak lengkap ya ndak bisa kami proses suratnya, misal ada yang lupa bawa surat pengantar dari RT RW ya kami tentu ndak bisa teruskan, jadi kami tolak dulu. Tapi kalo cuma sekedar lupa bawa KK itu kalau rumahnya dekat ya mungkin bisa juga hari itu” (Kaur TU dan Umum, Oka Bambang, 1 September 2023).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa alasan penolakan lebih kepada karena dokumen tidak sesuai atau tidak lengkap, selama persyaratan dokumen lengkap pihak desa selalu dapat mengeluarkan SKTM.

- d) Waktu Pelaksanaan: Evaluasi juga mencakup waktu yang dibutuhkan untuk melayani setiap pemohon SKTM. Evaluasi ini untuk menilai kecepatan dan efisiensi proses pelayanan.
- e) Umpan Balik Masyarakat: Dalam evaluasi, umpan balik dari masyarakat sangat penting. Pemerintah desa menyediakan fasilitas berupa kotak saran yang ditempatkan di kantor desa:

“Kalau untuk masukan, kami itu ada kotak kritik dan saran di dekat pintu keluar itu, Mbak, jadi masyarakat kalau mau kritik atau kasih masukan ya monggo, kami terbuka untuk perbaikan mungkin. Karena kami berupaya supaya masyarakat ini ndak ngerasa dibeda-bedakan gitu Mbak kecuali memang ada kesalahan teknis” (Kepala Desa, radin, 30 Agustus 2023).

Berdasarkan pemaparan di atas, Pemerintah Desa Bongkok sangat terbuka terhadap umpan balik, baik kritik dan masukan terhadap pelayanan, khususnya pelayanan SKTM. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Bongkok.

B. Analisis Penerapan Konsep Good Governance dalam Proses Pembuatan SKTM di Desa Bongkok

Bagian ini akan membahas secara rinci bagaimana Good Governance diimplementasikan dalam proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bongkok. peneliti akan menganalisis hasil temuan yang akan diselaraskan dengan konsep Good Governance secara lebih mendalam serta bagaimana jika dikaitkan dengan pandangan para ahli terhadap Good Governance. Langkah-langkah konkret yang diambil oleh pemerintah desa dalam menerapkan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan SKTM akan dianalisis secara mendalam. Dalam konteks ini, sub bab ini akan mengungkapkan bagaimana asas

partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas tercermin dalam setiap tahap proses pembuatan SKTM di Desa Bongkok.

1. Analisis Partisipasi dalam Proses Pembuatan SKTM di Desa Bongkok

Menurut (Sedarmayanti, 2013) dalam partisipasi, adanya pelibatan masyarakat dalam pengambilan kebijakan untuk menyampaikan usulan atau pendapatnya. Partisipasi merupakan salah satu elemen sentral dalam konsep Good Governance yang memungkinkan pemberdayaan masyarakat untuk berperan serta dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik.

Salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan SKTM adalah dilibatkan oleh petugas dalam grup WhatsApp, dalam grup tersebut, masyarakat dapat bertanya terkait SKTM:

“Sekarang itu kita ada grup WhatsApp, di situ ada petugas juga yang bisa kita tanya-tanya kalau bingung ini cara ngajuinnya bagaimana, terus juga berkas-berkas itu apa saja atau sekedar tanya apa hari ini bisa urus ke balai desa” (Masyarakat, Yuliani, 2 September 2023).

Pernyataan Yuliani juga didukung oleh pernyataan oleh masyarakat lainnya:

“Kadang juga kita saling tanya saja sesama warga dalam grup itu, semisal petugas lagi nda bisa menjawab, jadi misal saya bingung saya tanya di grup, nanti ya dijawab sama masyarakat yang lain yang sudah lebih paham, Mba” (Masyarakat, Sri, 3 September 2023).

Dari wawancara di atas dapat diketahui jika partisipasi masyarakat paling sering terjadi melalui grup WhatsApp, karena memang tidak ada rapat atau pertemuan khusus antara masyarakat dengan pemerintah desa untuk membahas pelayanan SKTM seperti yang dikemukakan kepala desa berikut:

“Memang kalau untuk rapat dengan masyarakat nda ada, karna saya rasa sudah cukup melalui RT saja informasinya kita berikan, dan juga di balai desa juga sudah ada banyak informasi di papan informasi, trus whatsapp kan juga sudah dibuat grupnya, jadi untuk informasi sudah lengkap semua saya kira, nda ada rapat khusus, masyarakat juga sekarang sudah lebih paham” (Kepala Desa, Radin, 30 Agustus 2023)

Selain itu, saat melihat konteks pelayanan pembuatan SKTM di Desa Bongkok, dapat diidentifikasi bahwa tingkat partisipasi masyarakat juga

terkonsentrasi pada tahap awal proses, yaitu melalui pengantar dari RT: *"Dari RT dulu baru ke perangkat desa jadi harus ada pengantar RT, desa hanya melayani pengantar dari RT."* (Kepala Desa, Radin, 30 Agustus 2023).

Hal tersebut sama seperti yang dikemukakan oleh Carik, yaitu:

"Pada awalnya diminta dari sekolah memberikan keterangan kepada keluarga yang tidak mampu, tapi sekarang banyak kenyataan orang yang mampu juga minta pembuatan SKTM terutama minta keringanan biaya dan beasiswa." (Carik, 30 Agustus 2023).

Dari kedua kutipan di atas, terlihat bahwa partisipasi masyarakat dalam tahap awal pelayanan SKTM di Desa Bongkok hanya berfokus pada pengantar dari RT. Ini menggambarkan bahwa partisipasi masyarakat terlihat pada tahap permohonan pelayanan tersebut. Tahap pertama dalam proses pelayanan SKTM adalah pengantar yang diberikan oleh RT, yang menunjukkan adanya keterlibatan masyarakat. Akbar Tandjung, dalam pandangannya mengenai Good Governance, menggarisbawahi pentingnya partisipasi sebagai langkah pemberdayaan masyarakat untuk mengidentifikasi kebutuhan dan menyumbangkan masukan. Oleh karena itu, melibatkan masyarakat lebih dalam dalam proses perumusan kebijakan, seperti melalui forum diskusi, akan mendorong implementasi prinsip partisipasi dalam Good Governance.

Partisipasi masyarakat Desa Bongkok juga terlihat dalam bentuk memberi umpan balik berupa kritik dan masukan yang ditujukan langsung kepada pemerintah desa menggunakan kotak saran dan kritik. Selain itu, biasanya beberapa masyarakat juga akan menyampaikan masukan atau keluhan kepada RT dengan harapan RT akan meneruskan ke pemerintah desa.

Dari hasil wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan, terdapat hal yang dapat diperhatikan oleh para pemangku kebijakan di Desa Bongkok agar bisa mengkaji peluang untuk membentuk forum atau mekanisme interaksi yang lebih formal antara pemerintah desa, perangkat RT, dan masyarakat umum. Ini akan memberikan kesempatan kepada warga untuk secara aktif memahami dan

memberikan masukan mengenai pelayanan SKTM serta potensi penyempurnaannya.

Prinsip partisipasi dalam Good Governance, seperti yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2013), mengacu pada keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik. Partisipasi ini memungkinkan pemberdayaan masyarakat untuk berperan serta dalam proses pemerintahan dan memberikan masukan serta umpan balik. Partisipasi yang efektif juga memungkinkan masyarakat untuk mengidentifikasi kebutuhan mereka dan menyumbangkan masukan yang relevan dalam perumusan kebijakan.

Namun, terdapat beberapa aspek yang masih belum menunjukkan partisipasi sepenuhnya seperti yang dikemukakan oleh Serdamayanti. Partisipasi masyarakat di Desa Bongkok cenderung terkonsentrasi pada tahap awal permohonan SKTM. Partisipasi tersebut belum mencakup seluruh siklus pelayanan SKTM, seperti tahap perencanaan atau evaluasi, yang juga merupakan bagian dari prinsip Good Governance. Meskipun adanya saluran komunikasi seperti kotak saran dan kritik, serta harapan bahwa RT akan meneruskan masukan, belum ada mekanisme interaksi yang lebih formal antara pemerintah desa, perangkat RT, dan masyarakat umum.

Dari hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa prinsip partisipasi masyarakat dalam kerangka Good Governance belum sepenuhnya terlaksana secara optimal. Terdapat beberapa alasan yang dapat menjelaskan mengapa partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan SKTM masih belum terlaksana.

Pertama, sebagaimana diungkapkan dalam teori Good Governance, partisipasi seharusnya mencakup seluruh proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik. Namun, dalam konteks Desa Bongkok, partisipasi lebih terfokus pada tahap permohonan, yang belum mencakup aspek perencanaan atau evaluasi. Alasan utama terbatasnya partisipasi masyarakat dalam tahap lain adalah karena kurangnya mekanisme formal yang memungkinkan masyarakat secara aktif terlibat dalam proses tersebut.

Kedua, meskipun terdapat saluran komunikasi seperti kotak saran dan kritik, serta harapan bahwa RT akan meneruskan masukan kepada pemerintah desa, belum ada mekanisme interaksi yang lebih formal antara pemerintah desa, perangkat RT, dan masyarakat umum. Sebagaimana dijelaskan dalam konsep Good Governance, partisipasi yang efektif memungkinkan masyarakat untuk mengidentifikasi kebutuhan mereka dan menyumbangkan masukan yang relevan dalam perumusan kebijakan. Namun, kurangnya wadah formal untuk pertemuan antara pemerintah desa dan masyarakat umum dapat membatasi partisipasi aktif masyarakat dalam menentukan arah dan perbaikan pelayanan SKTM.

Ketiga, faktor jenis pelayanan yang sifatnya hanya mengeluarkan surat SKTM juga berperan dalam pembatasan partisipasi masyarakat. Pemerintah desa merasa bahwa tidak ada urgensi untuk membentuk forum musyawarah atau diskusi yang mempertemukan pemerintah desa dengan masyarakat desa secara langsung dalam hal pelayanan ini. Prinsip partisipasi dalam Good Governance menekankan keterlibatan aktif masyarakat dalam seluruh proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan. Namun, ketika jenis pelayanan lebih sederhana, seperti pembuatan surat, pemerintah desa kurang mementingkan pembentukan mekanisme formal untuk partisipasi.

Keempat, adanya kendala komunikasi antara masyarakat dan petugas atau RT. Hal ini menciptakan hambatan bagi masyarakat untuk secara aktif terlibat dalam proses pembuatan SKTM. Partisipasi yang efektif membutuhkan aksesibilitas informasi yang baik dan komunikasi yang lancar antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan. Ketika masyarakat menghadapi kesulitan dalam berkomunikasi, misalnya jika petugas tidak selalu dapat memberikan jawaban yang memadai, partisipasi masyarakat dapat terbatas.

Jadi, prinsip partisipasi di Desa Bongkok belum sepenuhnya terlaksana secara optimal dalam proses pembuatan SKTM. Jika partisipasi masyarakat dapat menyeluruh, ini akan lebih sejalan dengan prinsip partisipasi dalam Good Governance yang menekankan keterlibatan aktif masyarakat dalam seluruh proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik

2. Analisis Transparansi dalam Proses Pembuatan SKTM di Desa Bongkok

Transparansi adalah menyediakan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan prosedur pelayanan, kemudahan masyarakat mengakses informasi yang relevan, serta menghendaki terbukanya kesempatan bagi masyarakat menyampaikan tanggapan maupun kritik (Sedarmayanti, 2013).

Konsep transparansi merupakan salah satu elemen penting dalam prinsip-prinsip Good Governance. Pada hakikatnya, transparansi mencerminkan keterbukaan dan aksesibilitas informasi kepada masyarakat, supaya masyarakat dapat memahami dan mengawasi proses pengambilan keputusan serta pelaksanaan kebijakan publik.

“Kalau untuk transparansi terkait biaya, prosedur, atau dokumen itu sudah cukup jelas menurut saya, karena di WhatsApp juga sudah ada pemberitahuan itu, apa saja yang perlu disiapkan, trus juga waktu ngurusnya ke kantor itu jam berapa aja. Paling itu saja, Mbak, selebihnya saya kurang tahu, ya” (Masyarakat, Yuliani, 3 September 2023)

Adanya keterbukaan informasi yang dilaksanakan oleh RT dan pemerintah desa juga dikemukakan oleh Dewi sebagai berikut:

“Ya kita ikuti aja, Mbak apa yang diarahkan oleh RT atau kepala desa, semua kan sudah dikasih tahu ya informasinya gimana, terus juga apa saja persyaratan untuk ngajukan, misal yang punya kendaraan mobil dua itu apakah benar-benar tidak mampu sampai ngajukan, semua sudah dikasih tahu sama RT” (Masyarakat, Dewi, 2 September 2023).

Prinsip transparansi terlihat dari bagaimana pemerintah desa dan RT setempat memberikan informasi yang sesuai dengan prosedur permohonan penerbitan SKTM seperti yang dikemukakan oleh Carik:

“Kita mengikuti prosedur, seperti rujukan dari RT, karena RT yang paling mengetahui kondisi warganya, kita kasih pelayanan yang maksimal sesuai dengan prosedur dan jenis layanan yang diminta masyarakat.” (Carik, 2023).

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa desa mengikuti suatu prosedur tertentu dalam pelayanan SKTM, yang mana rujukan dari RT dianggap

sebagai langkah awal dalam proses tersebut. Pemilihan rujukan dari RT dijelaskan dengan alasan bahwa RT memiliki pemahaman mendalam mengenai kondisi dan keadaan warga di wilayahnya. Oleh karena itu, mereka dianggap paling mampu memberikan informasi yang akurat mengenai kelayakan atau ketidakmampuan masyarakat dalam mengajukan permohonan SKTM. Lebih lanjut, pemerintah desa juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan prosedur dan jenis layanan yang diminta oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa desa tidak hanya mengandalkan informasi dari RT, tetapi juga berusaha untuk menjalankan prosedur dengan benar dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat lainnya, transparansi tampaknya belum sepenuhnya mencapai tingkat yang diharapkan, meskipun beberapa upaya telah dilakukan.

“Jadi, kadang kita itu susah, Mbak mau ketemu pak RT untuk ngurus surat rekomendasi. Kadang orangnya itu pas kita datang ke rumahnya sedang keluar, itu bisa berkali-kali. Terus misal kita ndak kenal-kenal banget dengan RT juga rasanya informasinya terbatas aja, ndak semua dikasih tahu ke kita, tapi kalo orang yang kenal dekat dengan Pak RT justru kayanya ya gampang-gampang aja, Mbak” (Masyarakat, Nur Aisyah, 2 September 2023).

Pernyataan di atas juga didukung oleh masyarakat yang lain, sebagai berikut:

“Ya kadang-kadang memang untuk ngurus biar cepet itu kita kenal dulu atau dekat dulu dengan Pak RT, kalau udah kenal kadang ya Pak RTnya yang ngasih tau langsung tanpa ditanya, beberapa masyarakat memang udah tau itu, apalagi kalau masyarakatnya kaya atau punya jabatan atau kerja yang bagus, itu lebih gampang dekat dengan RT” (Masyarakat, Ahmad, 2 September 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa akses kepada pak RT, yang diperlukan untuk proses pengajuan SKTM, kadang-kadang sulit karena pak RT sering tidak ada di rumah. Selain itu, terdapat perbedaan dalam perlakuan tergantung pada tingkat kedekatan atau hubungan dengan pak RT, dengan mereka yang lebih dekat cenderung mendapatkan informasi lebih cepat dan mudah. Hal

ini juga mencerminkan pentingnya faktor sosial dan ekonomi, dimana masyarakat yang memiliki status ekonomi yang lebih baik atau jabatan yang bagus lebih mudah mendekati pak RT.

Sedangkan, memastikan bahwa informasi tersebut tersedia dan mudah diakses adalah langkah penting dalam menjalankan prinsip transparansi dalam Good Governance. Masyarakat memiliki hak untuk mengetahui bagaimana keputusan dibuat, apa alasan di baliknya, dan bagaimana pemerintah desa berupaya memperbaiki proses pelayanan. Dalam hal ini, langkah transparansi bisa mencakup mengungkapkan bagaimana langkah-langkah yang diambil untuk memastikan bahwa SKTM hanya diberikan kepada yang memenuhi kriteria.

“Memang untuk persyaratan dokumentasi atau kriteria yang bisa dapat SKTM sudah diinfokan selalu, itu sudah sesuai dan baik ya menurut saya, tapi kadang kok tidak sesuai dengan kondisi ekonomi warga. Ada warga yang punya rumah besar, motornya dua, punya mobil, kerjanya juga bagus kok bisa dapat. Sedangkan ada juga itu satu warga kok ndak lolos pas pengajuan, ini kenapa, apa ada sesuatu yang masyarakat ndak tau, kan kasian ya kok yang butuh justru ndak dapat” (Masyarakat, Ahmad, 2 September 2023).

Dari pernyataan di atas, masyarakat masih belum mendapatkan informasi terkait kriteria masyarakat yang layak mendapatkan SKTM, karena di Desa Bongkok penerbitan SKTM masih tidak merata, dari wawancara di atas dapat diketahui jika masih ada masyarakat mampu yang dapat mengajukan SKTM dan juga sebaliknya, masyarakat yang kurang mampu justru tidak lolos dalam tahap verifikasi, sehingga tidak mendapatkan SKTM. Dalam konteks Good Governance, transparansi juga mencakup pengungkapan informasi yang berkaitan dengan pengambilan keputusan dan perbaikan pelayanan. Masyarakat memiliki hak untuk mengetahui bagaimana keputusan mengenai penerbitan SKTM dibuat, alasan di baliknya, dan langkah-langkah yang diambil untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut diberikan secara adil dan responsif.

Selain itu, dalam hasil wawancara di atas, masyarakat menyebutkan bahwa prosedur pengajuan SKTM sudah cukup baik, tetapi mereka mengalami kesulitan dalam melakukan pertemuan dengan pak RT. Hal ini mencerminkan bahwa informasi mengenai persyaratan dan prosedur SKTM memang tersedia,

tetapi aksesibilitasnya terbatas karena sulitnya berkomunikasi atau berkoordinasi dengan RT untuk mendapatkan surat pernyataan atau tanda tangan yang diperlukan dalam proses permohonan SKTM. Idealnya, dalam konteks Good Governance, transparansi dalam proses pembuatan SKTM seharusnya mencakup beberapa aspek yaitu keterbukaan informasi yang luas, partisipasi aktif masyarakat, dan pengawasan serta akuntabilitas. Seperti yang dikemukakan oleh Joseph Stiglitz dalam bukunya "Globalization and Its Discontents Revisited: Anti-Globalization in the Era of Trump" (2017), menyoroti pentingnya transparansi dalam konteks ekonomi dan pemerintahan. Stiglitz menekankan bahwa transparansi adalah kunci untuk memastikan bahwa kebijakan publik menguntungkan semua warga dan untuk mencegah korupsi. Dalam hal pelayanan SKTM, transparansi akan membantu memastikan bahwa pelayanan tersebut benar-benar adil dan memberikan manfaat kepada yang membutuhkan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan jika prinsip transparansi pelayanan SKTM di Desa Bongkok belum diterapkan secara optimal. Jika ditelusuri, definisi transparansi yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2013) mencakup beberapa elemen penting, yaitu menyediakan informasi yang jelas mengenai biaya, waktu, dan prosedur pelayanan kepada masyarakat, memudahkan akses masyarakat terhadap informasi yang relevan, serta membuka kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan tanggapan atau kritik terhadap pelayanan atau kebijakan yang ada.

Berdasarkan data yang diperoleh, beberapa aspek dari prinsip transparansi telah ditemukan. Pemerintah desa telah berupaya memberikan informasi mengenai prosedur pengajuan SKTM melalui grup WhatsApp, yang mencakup informasi tentang waktu, prosedur, dan persyaratan yang diperlukan. Namun, terdapat beberapa hal yang masih belum teraktualisasi dalam pelayanan SKTM:.

Pertama, aksesibilitas informasi ini terkadang sulit karena petugas atau RT yang diperlukan untuk mengurus SKTM sering tidak ada di rumah. Hal ini membuat beberapa warga kesulitan untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, sehingga belum mencapai tingkat keterbukaan yang diharapkan.

Kedua, terkait dengan kriteria penerima SKTM, informasi yang jelas belum sepenuhnya tersedia. Beberapa warga yang seharusnya tidak memenuhi syarat mendapatkan SKTM, sementara yang sebenarnya membutuhkan terkadang ditolak. Hal ini menunjukkan adanya ketidakjelasan dalam proses pengambilan keputusan, yang dapat mengurangi tingkat transparansi.

Di satu sisi, sudah terdapat upaya untuk menjelaskan informasi dan prosedur yang relevan, namun di sisi lain masih ada beberapa area di mana penerapan prinsip transparansi dapat ditingkatkan. Dengan memastikan bahwa informasi tersedia dengan baik, semua orang memiliki akses yang sama, dan proses pengambilan keputusan dijelaskan dengan benar.

3. Analisis Akuntabilitas dalam Proses Pembuatan SKTM di Desa Bongkok

Menurut (Sedarmayanti, 2013) khusus dalam birokrasi, akuntabilitas adalah upaya menciptakan sistem pemantauan dan mengontrol kegiatan organisasi patuh terhadap hukum yang berlaku, akunting, transparansi pengelolaan keuangan, dan penyebarluasan informasi kegiatan maupun program yang sedang dijalankan. Prinsip akuntabilitas merupakan landasan penting dalam kerangka Good Governance, yang menekankan tanggung jawab dan transparansi pelaku pelayanan publik terhadap tindakan dan keputusan yang diambil. Saat merunut pada konteks pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bongkok, akuntabilitas memainkan peran sentral dalam memastikan bahwa pemerintah desa dan pelaku pelayanan bertanggung jawab secara efektif terhadap tindakan mereka. Dalam konteks Good Governance, akuntabilitas mencakup sejumlah elemen, seperti tanggung jawab, keterbukaan, dan mekanisme pemantauan dan penyelesaian pengaduan.

Dari wawancara dengan Pak Kades, terlihat bahwa pemerintah desa telah berupaya memberikan tanggapan terhadap permintaan masyarakat

“Saat ini berbeda dengan dulu, saat ini orang-orang kaya pun daftar SKTM karena semenjak covid banyak bantuan-bantuan. Tinggal yang di atas apakah bisa menyeleksi, kalau saya kan pelayan masyarakat harus menandatangani. Kalo upaya peningkatan, saya dan perangkat desa

berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik saja, jika ada yang mau mengajukan, semua kami layani dengan sama dan setara, tinggal kesadaran masyarakat saja, contohnya ada pegawai yang daftar SKTM padahal pendapatannya banyak, nah itu kan kembali ke diri masyarakat masing-masing, malu atau tidak." (Kepala Desa, Radin, 30 Agustus 2023).

Dalam kutipan di atas, terlihat upaya kepala desa untuk merespons kebutuhan masyarakat dalam situasi yang berubah, seperti dampak pandemi COVID-19. Dia menyebutkan bahwa warga yang mampu juga mengajukan permohonan SKTM karena adanya bantuan-bantuan dari pemerintah. Meskipun demikian, dia menyadari bahwa peran pemerintah desa adalah untuk memberikan pelayanan yang sama dan setara kepada semua warga, terlepas dari status sosial atau ekonomi mereka. Hal ini mencerminkan upaya untuk menjaga akuntabilitas terhadap prinsip pelayanan yang adil.

Begitu juga dengan beberapa masyarakat yang menilai kinerja serta tanggung jawab petugas dari pelayanan SKTM

"Saya inget dulu, kadang-kadang bingung, gak tahu kapan SKTM keluar. Tapi sekarang, di kantor desa ada papan pengumuman kapan SKTM bisa diambil. Jadi, kita gak perlu nanya-nanya lagi. Dan waktu kita dateng, petugas di kantor desa juga bisa ngasih tau tahap demi tahap prosesnya" (Masyarakat, Siti Naryani, 3 September 2023).

Pernyataan Siti Naryani juga didukung oleh pernyataan masyarakat yang lain, yaitu:

"Jadi, dulu ya, gak pernah tahu apa-apa tentang proses SKTM ini. Tapi sekarang, setiap tahun pas waktunya, mereka umumin di grup WhatsApp desa, jadi kita bisa nyiapin dokumen-dokumennya dengan cepet. Jadi, rasanya udah lebih gampang dan lebih bisa diandalkan lah sekarang" (Masyarakat, Dewi, 3 September 2023).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas, terlihat bahwa ada perubahan positif dalam transparansi dan aksesibilitas dalam proses pelayanan SKTM di Desa Bongkok. Siti Naryani menerangkan bahwa sebelumnya, masyarakat merasa bingung karena tidak tahu kapan SKTM akan keluar. Namun, sekarang terdapat papan pengumuman di kantor desa yang memberikan informasi tentang waktu pengambilan SKTM. Ini mengindikasikan langkah yang baik dalam meningkatkan transparansi. Selain itu, Siti Naryani juga menyebutkan bahwa

petugas di kantor desa juga memberikan informasi tentang tahap demi tahap proses pengajuan SKTM. Hal ini mencerminkan komitmen dalam memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat tentang proses tersebut.

Dewi juga menunjukkan perbaikan dalam akses informasi. Dia mengatakan bahwa sekarang pihak desa mengumumkan proses pengajuan SKTM melalui grup *WhatsApp* desa setiap beberapa bulan. Ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan dengan cepat, sehingga prosesnya menjadi lebih mudah diandalkan.

Namun di satu sisi, pemerintah desa memberikan tanggapan terkait keluhan atau kritik dari masyarakat terkait masyarakat yang tergolong mampu namun tetap mendapatkan SKTM, sedangkan ada juga kasus sebaliknya, di mana masyarakat yang tidak mampu justru tidak lolos dalam memperoleh SKTM. Pemerintah desa menyadari ada penilaian dari masyarakat terkait integritas pemerintah desa dalam konteks ini.

"Saya paham, Mbak. Kami tahu ada kasus yang bikin masyarakat bertanya-tanya. Kita lagi evaluasi aturan dan prosesnya. Kita juga berusaha lebih ketat dalam pengawasan dan penyaringan data. Yang layak dapat, yang nggak, kita pastikan juga mendapatkan bantuan yang sesuai." (Kepala Desa, Radin, 30 Agustus 2023).

Pernyataan kepala desa terkait ketimpangan atau kesenjangan yang ada di masyarakat juga didukung oleh Kasi Kesejahteraan:

"Benar, ada yang memang kurang mampu tapi nggak dapat SKTM, itu juga masalah yang kita sedang seriuskan. Kita minta mereka buat laporan, dan kita bantu sebisa mungkin. Kadang masalah administrasi atau data yang belum update bisa jadi penyebabnya. Tapi kita kerja keras untuk memperbaiki." (Kasi Kesejahteraan, Sigit Ardianto, 1 September 2023).

Dalam kutipan wawancara dari Kepala Desa Radin dan Kasi Kesejahteraan Sigit Ardianto, terlihat kesadaran pemerintah desa terhadap permasalahan terkait penerimaan SKTM yang dapat memicu pertanyaan dan keraguan masyarakat. Kepala Desa Radin mengindikasikan bahwa mereka tengah melakukan evaluasi terhadap aturan dan proses yang ada, serta menguatkan pengawasan dan

penyaringan data agar penerimaan SKTM menjadi lebih tepat sasaran. Selain itu, mereka menekankan pentingnya memastikan bahwa yang memang berhak mendapatkan SKTM mendapat bantuan yang sesuai, menunjukkan komitmen dalam menjaga keadilan sosial. Demikian pula, Kasi Kesejahteraan Sigit Ardianto menyebutkan upaya dalam menangani kasus-kasus di mana individu kurang mampu namun tidak memenuhi syarat SKTM. Mereka mengajak masyarakat untuk melaporkan masalah tersebut, dan pemerintah desa berusaha keras untuk memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan, serta terus berupaya memperbaiki administrasi dan data agar proses menjadi lebih transparan dan adil.

Kepala Desa mengakui bahwa kesadaran masyarakat juga memiliki peran penting dalam memastikan pelayanan yang adil. Meskipun upaya telah dilakukan untuk memberikan pelayanan yang baik, masih ada dinamika yang mempengaruhi bagaimana masyarakat mengajukan permohonan SKTM, termasuk pertimbangan sosial dan emosional seperti masyarakat yang mampu secara ekonomi memiliki rasa "malu atau tidak." Ini menunjukkan bahwa meskipun ada usaha untuk merespons masyarakat, aspek-aspek sosial dan psikologis juga dapat memengaruhi interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat, dan perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan akuntabilitas dan responsivitas pelayanan, terlihat dari kutipan wawancara berikut:

"Jadi, menurut saya, kesadaran masyarakat juga punya peran penting terkait ngajukan SKTM ini benar-benar adil, ya. Kami di pemerintah desa sudah berusaha dengan maksimal, tapi tetap ada faktor-faktor lain yang berpengaruh, seperti masyarakat yang sangat mampu secara ekonomi, tapi masih ngajukan SKTM. Ini menunjukkan bahwa, walaupun pemerintah desa sudah berusaha keras, tetap ada aspek-aspek sosial dan perasaan yang memengaruhi bagaimana masyarakat mengajukan SKTM. Jadi, pemerintah desa sudah berkomitmen untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat" (Kepala Desa, Radin, 30 Agustus 2023).

Aspek akuntabilitas juga berkaitan dengan kejelasan dan konsistensi dalam penerapan aturan dan kebijakan. Dalam wawancara dengan Pak Carik, disebutkan bahwa SKTM digunakan untuk keringanan biaya dan beasiswa.

"SKTM itu digunakan untuk ngehemat dan dapat beasiswa, ya. Jadi, bisa jadi ada yang memilih-milih yang sebenarnya gak sesuai dengan kriteria

miskin. Nah, ini penting untuk kita kuatkan. Makanya, kita harus verifikasi yang hati-hati dan cermat banget. Nah, kita juga harus langsung ngecek ke rumah masyarakat dan berkoordinasi dengan RT buat memastikan yang berhak yang dapet SKTM” (Carik, 1 September, 2023).

Oleh karena itu, ada kemungkinan terjadinya pemilihan-pemilihan yang tidak sesuai dengan kriteria miskin. Di sinilah pentingnya memperkuat akuntabilitas melalui proses verifikasi yang cermat dan menyeluruh. Pemeriksaan langsung ke rumah masyarakat dan koordinasi dengan RT akan membantu memastikan bahwa hanya yang berhak yang menerima SKTM.

Dalam Good Governance, pelayanan publik harus responsif terhadap kebutuhan dan perubahan dalam masyarakat. Namun, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi oleh pemerintah Desa Bongkok. Pertama, aspek sosial dan psikologis seperti "malu atau tidak" yang memengaruhi bagaimana masyarakat mengajukan permohonan SKTM menunjukkan bahwa aspek non-teknis juga memainkan peran dalam pelaksanaan pelayanan publik.. Selanjutnya, pengembangan sistem pelaporan yang lebih terstruktur dan transparan serta penerapan aturan dan kebijakan yang jelas dan konsisten adalah langkah positif untuk memperkuat akuntabilitas: *“Iya, pelayanannya lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya mungkin karena mereka sekarang sudah mulai mengevaluasi cara kerjanya lagi jadi pelayanannya jauh lebih memuaskan.” (Masyarakat, Wiwit, 3 September 2023).*

Pernyataan Wiwit juga didukung oleh masyarakat lainnya:

“Jadi, menurut pengalaman saya, pelayanan SKTM sekarang udah jauh lebih baik daripada sebelumnya, sudah bisa bikin kita puas lah istilahnya. Kita merasa ada perubahan yang nyata dalam cara pemerintah ngurus ini, dan hasilnya memang bikin warga merasa lebih dihargai dan dibantu.” (Masyarakat, Abdul Hadi, 3 September 2023).

Masyarakat merasa petugas pelayanan sudah lebih cepat, ramah, dan informatif kepada masyarakat:

“Saya rasa memang ada perbaikan, tadinya kadang kan petugas responnya agak lama atau kurang jelas, kadang kita bingung juga mau tanya ke siapa, tapi sekarang tugasnya sudah lebih berpengalaman saya liat” (Masyarakat, Nur Aisyah, 2 September 2023).

Dari hasil wawancara di atas, terlihat adanya kesan positif terhadap perbaikan pelayanan SKTM di Desa Bongkok. Mereka mencatat bahwa pelayanan tersebut telah mengalami perbaikan yang signifikan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap perbaikan ini adalah bahwa pemerintah desa tampaknya telah melakukan evaluasi terhadap cara kerjanya dan melakukan perubahan yang diperlukan. Hal ini membuat pelayanan menjadi lebih memuaskan bagi warga, karena mereka merasa ada perubahan yang nyata dalam respons dan pengalaman mereka saat mengurus SKTM. Selain itu, beberapa warga juga menyoroti peningkatan dalam pengalaman petugas, yang lebih berpengalaman dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan jelas. Perbaikan ini mencerminkan upaya positif pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik mereka dan merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

Berdasarkan hasil pemaparan penelitian di Desa Bongkok, terlihat bahwa upaya telah dilakukan untuk memenuhi prinsip akuntabilitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2013). Prinsip akuntabilitas menekankan tanggung jawab, keterbukaan, dan mekanisme pemantauan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan SKTM di desa tersebut, beberapa langkah untuk menerapkan akuntabilitas telah diambil seperti:

Pertama, pemerintah desa, terutama Kepala Desa Radin, menunjukkan kesadaran akan pentingnya tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan. Pemerintah desa berusaha memberikan pelayanan yang sama dan setara kepada semua warga, terlepas dari status sosial atau ekonomi mereka. Langkah-langkah dalam memastikan bahwa penerimaan SKTM lebih tepat sasaran juga merupakan bagian dari upaya untuk memenuhi prinsip akuntabilitas.

Kedua, penerbitan pengumuman terkait waktu pengambilan SKTM di kantor desa serta informasi tahap demi tahap proses pengajuan SKTM melalui grup WhatsApp desa telah meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi.

Hal ini sejalan dengan prinsip keterbukaan yang merupakan salah satu elemen dalam akuntabilitas.

Namun, masih ada beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan, yaitu meskipun upaya telah dilakukan untuk memperbaiki pelayanan SKTM, terdapat beberapa kasus di mana masyarakat yang sebenarnya tidak memenuhi syarat mendapatkan SKTM, sementara yang seharusnya membutuhkan terkadang ditolak. Hal ini menunjukkan ketidakjelasan dalam proses pengambilan keputusan, yang dapat mengurangi tingkat akuntabilitas.

Dalam rangka memenuhi prinsip akuntabilitas, Desa Bongkok perlu terus menguatkan mekanisme verifikasi yang lebih cermat dan sistem pelaporan yang lebih terstruktur serta memastikan kebijakan yang jelas dan konsisten. Selain itu, perlu terus diupayakan peningkatan kesadaran masyarakat terkait pelayanan yang adil dan proses pengajuan SKTM yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan SKTM dapat lebih sesuai dengan prinsip akuntabilitas dan konsep Good Governance, yang mengedepankan tanggung jawab, keterbukaan, dan pemantauan yang efektif.

BAB V

DAMPAK PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN SKTM TERHADAP MASYARAKAT

A. Dampak Penerapan Good Governance dalam Pelayanan SKTM terhadap Kondisi Sosial Politik Masyarakat Desa Bongkok

Sub bab berikut akan membahas secara rinci dampak penerapan prinsip Good Governance dalam penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) terhadap kondisi masyarakat Desa Bongkok. Melalui analisis ini, akan dijelaskan bagaimana pengaruh dari penerapan prinsip Good Governance dalam memastikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta bagaimana dampak ini mengubah dinamika sosial dan politik di dalam masyarakat tersebut.

1. Aspek Sosial

Dampak sosial dari penerapan Good Governance dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bongkok dapat dibagi menjadi dampak positif dan negatif, sebagaimana tercermin dalam hasil wawancara dengan masyarakat.

a. Dampak Positif Sosial:

- 1) Ikatan Masyarakat terhadap Kebutuhan yang Sama: Meskipun masyarakat tidak dilibatkan dalam proses pelayanan SKTM secara optimal, namun terdapat jalinan antara masyarakat yang tergabung dalam grup WhatsApp. Adanya kebutuhan yang sama, yaitu memperoleh SKTM membuat masyarakat saling berinteraksi dan menolong di grup tersebut. Hal ini menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab sosial di antara mereka.

“Kadang juga kita saling tanya saja sesama warga dalam grup itu, semisal petugas lagi ngga bisa menjawab, jadi misal saya bingung saya tanya di grup, nanti ya dijawab sama masyarakat yang sudah lebih paham gitu, Mba” (Masyarakat, Sri, 3 September 2023).

Ikatan masyarakat telah membuka jalur komunikasi yang lebih baik antara warga. Masyarakat tidak hanya aktif dalam mengajukan permohonan SKTM tetapi juga saling bertanya dan berbagi informasi dalam grup WhatsApp tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Sri, anggota masyarakat sering bertukar informasi dan pertanyaan dalam grup tersebut. Ini menjadi bukti konkret bahwa masyarakat mengalami ikatan yang lebih erat, terutama terkait SKTM. Ketika petugas tidak dapat menjawab pertanyaan, sesama warga dengan pengetahuan yang lebih baik dapat memberikan jawaban yang dibutuhkan.

Adanya ikatan ini juga menciptakan rasa tanggung jawab sosial di antara masyarakat. Masyarakat merasa memiliki peran penting dalam mendukung satu sama lain dalam proses pengajuan SKTM. Interaksi positif ini sedikit mengubah dinamika sosial di Desa Bongkok menjadi lebih inklusif, dengan masyarakat saling mendukung dan berbagi pengetahuan. Dengan demikian, pelayanan SKTM tidak hanya membantu meningkatkan akses pelayanan, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih kuat dan interaksi yang lebih intens di antara warga desa tersebut.

- 2) Peningkatan Efisiensi: Terdapat perubahan positif dalam efisiensi dan kecepatan pelayanan pembuatan SKTM. Proses pelayanan SKTM sekarang lebih efisien dalam segi waktu, yang dapat memberikan keuntungan bagi masyarakat.

“Kalau menurut Aku sekarang pelayanannya cepet-cepet aja sih Kak, udah ga perlu tunggu lama di kantornya, karena kan sebelumnya kita sudah siapin apa aja yang harus dibawa pas ngajuin, trus stafnya juga cepet, Kak” (Masyarakat, Indah Pratiwi, 18 September 2023).

Perubahan positif dalam efisiensi dan kecepatan pelayanan pembuatan SKTM telah menjadi salah satu dampak signifikan dari implementasi prinsip Good Governance di Desa Bongkok. Dulu, proses pelayanan SKTM memerlukan waktu yang cukup lama dan membuat warga harus menunggu berjam-jam di kantor desa. Namun, sekarang, terlihat adanya perubahan yang

signifikan dalam hal efisiensi pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh Indah Pratiwi, pelayanan SKTM saat ini dianggap lebih cepat dan efisien. Masyarakat tidak lagi harus menunggu lama di kantor desa karena mereka telah mempersiapkan semua dokumen yang diperlukan sebelum mengajukan permohonan SKTM. Selain itu, staf di kantor desa juga bekerja dengan cepat dalam mengurus permohonan SKTM. Hal ini menciptakan perasaan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan tersebut.

Perubahan ini menunjukkan bahwa prinsip Good Governance, yang mencakup efisiensi, telah diintegrasikan dengan baik dalam penyelenggaraan pelayanan SKTM. Proses yang lebih efisien ini memberikan keuntungan bagi masyarakat karena mereka dapat menghemat waktu dan tenaga saat mengurus SKTM. Ini juga mencerminkan komitmen pemerintah desa untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada warganya, dengan mengutamakan efisiensi dalam setiap langkah proses pelayanan. Dengan demikian, perubahan positif ini menjadi salah satu dampak nyata dari penerapan prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di Desa Bongkok.

- 3) Peningkatan Kepercayaan: Masyarakat secara umum telah merasa puas dan percaya dengan pemerintah desa terkait pelayanan SKTM. Ini mencerminkan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa sebagai hasil dari responsifitas dan perbaikan dalam pelayanan: *“Saya ikut saja apa kata pemerintah desa dan RT, kan mereka lebih tahu ya jadi ikuti saja kalau harus urus ini itu atau lengkapi dokumen, ya mereka kan sudah berpengalaman dan memang tugasnya bantu kita”* (Masyarakat, Ahmad, 3 September 2023).

Peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa menjadi salah satu hasil nyata dari upaya responsifitas dan perbaikan dalam pelayanan SKTM di Desa Bongkok. Seiring dengan perubahan positif dalam pelayanan SKTM, masyarakat di Desa Bongkok mulai merasakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pemerintah desa. Seperti yang

diungkapkan oleh Ahmad, kebanyakan masyarakat kini merasa percaya dan puas dengan pemerintah desa terkait pelayanan SKTM. Mereka menganggap bahwa pemerintah desa dan RT memiliki pengalaman dan pengetahuan yang lebih baik dalam mengurus berbagai proses administratif. Oleh karena itu, masyarakat cenderung mengikuti arahan dan petunjuk yang diberikan oleh pemerintah desa dan RT dalam mengurus dokumen-dokumen yang diperlukan.

Peningkatan kepercayaan masyarakat ini adalah indikasi bahwa pemerintah desa telah berhasil membangun hubungan yang lebih baik dengan warganya melalui responsivitas terhadap kebutuhan dan perbaikan dalam pelayanan publik. Masyarakat merasa bahwa pemerintah desa dapat diandalkan dalam memberikan bantuan dan pelayanan yang sesuai. Ini juga mencerminkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari warga terhadap kinerja pemerintah desa dalam menjalankan tugasnya. Peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa adalah hal yang positif dalam konteks Good Governance. Kepercayaan yang tinggi ini dapat membantu meningkatkan kolaborasi dan kerjasama antara pemerintah desa dan masyarakat dalam berbagai inisiatif pembangunan dan program pelayanan. Selain itu, kepercayaan yang lebih besar juga dapat membantu memperkuat hubungan sosial di antara warga.

b. Dampak Negatif Sosial

- 1) Ketidaksetaraan dan Ketidakadilan: Walaupun mayoritas masyarakat merasa puas dengan pelayanan, ada indikasi bahwa masih ada ketidaksetaraan atau perlakuan yang tidak adil dalam pemberian SKTM.

“Iya mungkin adil bagi beberapa masyarakat. Tapi ada beberapa masyarakat yang merasa tidak adil dan dipersulit seperti contohnya mereka yang memiliki rumah bagus dan kendaraan yang memadai seringkali tidak diberikan akses, padahal kan itu semua tidak menjamin ekonomi masyarakat bagus. Sekarang juga banyak bantuan dari pemerintah yang setiap warganya dapat jadi kita juga ingin dapat.” (Masyarakat, 2023).

Meskipun mayoritas masyarakat merasa puas dengan pelayanan SKTM, ada indikasi yang menunjukkan adanya ketidaksetaraan atau perlakuan yang tidak adil dalam pemberian SKTM. Sebagian masyarakat merasa bahwa ada kasus di mana pemberian SKTM tidak memperhatikan situasi ekonomi mereka secara adil. Sebagian warga merasa bahwa masyarakat yang memiliki rumah bagus dan mobil tidak berhak mendapatkan SKTM. Sedangkan bagi masyarakat yang dimaksud, mereka tetap membutuhkan SKTM karena beban hidup yang besar, baik untuk pendidikan anak, maupun kesehatan. Hal ini mencerminkan adanya perbedaan pandangan di masyarakat tentang bagaimana kriteria pemberian SKTM seharusnya diterapkan.

Pernyataan masyarakat ini mencerminkan bahwa, meskipun terdapat upaya untuk mempertimbangkan berbagai faktor dalam pemberian SKTM, masih ada ketidaksetaraan yang dirasakan oleh sebagian masyarakat. Mereka merasa bahwa kriteria pemberian SKTM masih perlu dipertimbangkan lebih lanjut agar lebih adil dan memperhatikan berbagai aspek ekonomi yang mungkin tidak terlihat dari luar. Hal ini menunjukkan pentingnya terus memperbaiki proses pemberian SKTM untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut benar-benar memenuhi kebutuhan yang sesuai Good Governance.

- 2) Potensi Konflik: Perlakuan yang tidak adil atau ketidaksetaraan dalam pemberian SKTM dapat menciptakan potensi konflik antara warga atau antara warga dan pemerintah desa jika masalah ini tidak diatasi dengan baik.

“Ya kadang ada aja, Mbak kalau kenal sama RT ya cepet, kalau gak kenal nanti-nanti kadang RT susah ditemui, jadi apalagi misal punya jabatan atau orang berada itu lebih cepet lagi dilayaninya, itu coba diperhatikan lagi.” (Masyarakat, Nur Aisyah, 2 September 2023).

Ketidaksetaraan atau perlakuan yang tidak adil dalam pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) menciptakan potensi konflik di dalam masyarakat Desa Bongkok. Beberapa warga menyampaikan perasaan ketidakpuasan terkait dengan perlakuan yang lebih cepat dan lebih baik jika

mereka memiliki hubungan yang dekat dengan RT atau memiliki jabatan atau status sosial yang lebih tinggi. Ini dapat menciptakan ketegangan dan konflik antara warga yang merasa tidak diperlakukan dengan adil. Pernyataan dari masyarakat menunjukkan bahwa ada kekhawatiran bahwa faktor-faktor seperti kedekatan dengan RT atau status sosial dapat mempengaruhi seberapa cepat seseorang dilayani dalam pengajuan SKTM. Hal ini menciptakan potensi ketidakpuasan di antara warga yang merasa tidak mendapatkan pelayanan yang setara atau adil.

- 3) Kesenjangan Akses: Terdapat kesenjangan akses dalam pemberian SKTM. Warga yang mengenal aparat pemerintah akan dilayani dengan cepat, sementara bagi mereka yang tidak mengenal atau tergolong masyarakat biasa seringkali akan ditanyai dan disuruh untuk memenuhi persyaratan terlebih dahulu.

“Iya pasti ada kesenjangan yang masih terlihat yah dari pelayanan, mulai dari masyarakat yang mengenal aparat pemerintah akan dilayani dengan cepat tapi bagi mereka yang tidak mengenal dan tergolong masyarakat biasa yang tidak punya power pasti akan ditanyai dan disuruh untuk memenuhi persyaratan terlebih dahulu” (Masyarakat, 2023).

Dalam pemberian SKTM, terdapat kesenjangan akses yang menciptakan perbedaan perlakuan di antara warga. Masyarakat yang memiliki hubungan atau kenalan dengan aparat pemerintah seringkali mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan lancar. Sebaliknya, bagi mereka yang tidak memiliki hubungan atau merupakan warga biasa, seringkali harus menjalani proses yang lebih rumit. Kesenjangan akses ini menciptakan perasaan ketidaksetaraan di antara warga. Masyarakat yang merasa mendapat perlakuan lebih baik berdasarkan hubungan mereka dengan aparat pemerintah merasa diuntungkan, sementara yang lain merasa dihambat dalam mendapatkan SKTM karena tidak memiliki koneksi yang sama.

Untuk mengoptimalkan dampak positif dan mengatasi dampak negatifnya, perlu adanya tindakan lebih lanjut dalam memastikan bahwa

pelayanan SKTM benar-benar adil dan setara untuk semua warga. Ini mencakup klarifikasi persyaratan yang lebih spesifik dan pengawasan yang ketat untuk meminimalkan kemungkinan diskriminasi atau ketidaksetaraan dalam pemberian SKTM. Selain itu, pemerintah desa dapat melakukan evaluasi lebih lanjut dan berkomunikasi dengan masyarakat untuk memperbaiki pelayanan sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat.

2. Aspek Politik

Kemudian terkait dampak politiknya mencakup perubahan dalam hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat, pengaruh terhadap partisipasi politik masyarakat, serta peningkatan legitimasi pemerintah desa.

a. Hubungan yang Lebih Baik antara Pemerintah Desa dan Masyarakat

Perbaikan hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat, sebagai salah satu dampak politik penerapan Good Governance dalam pembuatan SKTM di Desa Bongkok, menggambarkan dinamika yang lebih mendalam dan memiliki implikasi yang signifikan dalam politik lokal.

"Sebelumnya, saya sering bertanya-tanya apakah pemerintah desa benar-benar memperhatikan kami, masyarakat. Tapi sekarang, saya melihat ada perubahan. Pelayanan SKTM udah lebih baik dan cepat. Ini bikin saya yakin kalau pemerintah desa dapat diandalkan warga" (Masyarakat, Ahmad, 2 September 2023).

Peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa merupakan salah satu inti dari perubahan hubungan yang terjadi. Sebelumnya, ketika pelayanan SKTM dianggap tidak efisien dan transparan, masyarakat merasa bahwa pemerintah desa tidak benar-benar memperhatikan kebutuhan mereka. Hal ini dapat menciptakan ketidakpercayaan terhadap pemerintah desa sebagai lembaga yang harus melayani masyarakat. Namun, dengan adanya perubahan positif dalam pelayanan SKTM, termasuk penerapan prinsip keadilan, efisiensi, dan transparansi, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa telah meningkat. Masyarakat sekarang merasa bahwa pemerintah desa adalah mitra yang mendukung mereka dalam mengatasi masalah-masalah mereka. Ini menciptakan dasar yang kuat bagi

hubungan yang lebih harmonis dan kooperatif antara pemerintah desa dan warganya.

"Makin ke sini, saya lihat hubungan kita dengan pemerintah desa jadi lebih baik. Mereka merasa punya tanggung jawab yang lebih besar buat kasih pelayanan terbaik, gak cuma soal SKTM. Kayaknya, kepercayaan kita bikin desa itu semangat untuk buat program baru. Kayanya karena itu pelayanan mereka sekarang jadi lebih bagus dan transparan. Kita, masyarakat, juga yang untung dari semua ini." (Masyarakat, Indah Pratiwi, 18 September 2023).

Begitu juga halnya dengan yang disampaikan oleh Nur Aisyah:

"Sekarang memang pemerintah desa itu tidak terlalu kaku ya, beberapa memang sudah kenal dan kalau ngurus apapun itu lebih enak penyampaianya, sekarang juga informasi sudah ditempel di papan informasi, lebih banyak lah informasinya, jadi lebih mudah sekarang kalau untuk komunikasi dan cari informasi" (Masyarakat, Nur Aisyah, 2 September 2023).

Perbaikan hubungan ini juga membuka peluang bagi masyarakat untuk lebih aktif terlibat dalam pengambilan keputusan di tingkat desa. Ketika masyarakat merasa bahwa pemerintah desa adalah pihak yang mendengarkan mereka, mereka dapat lebih termotivasi untuk memberikan masukan mereka, mengemukakan kebutuhan, dan berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan. Ini dapat menciptakan dinamika politik yang lebih inklusif di desa, di mana berbagai suara dan pandangan didengar dan dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan.

Selain itu, perbaikan hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat dapat mengurangi potensi konflik dalam politik desa. Ketika masyarakat merasa diperlakukan secara adil dan didengar oleh pemerintah desa, ketegangan politik yang mungkin muncul akibat ketidakpuasan atau ketidaksetaraan dapat diminimalkan.

b. Peningkatan Legitimasi Pemerintahan Desa

Penerapan Good Governance dalam pelayanan SKTM juga dapat meningkatkan legitimasi pemerintah desa. Legitimasi pemerintahan mengacu

pada penerimaan dan pengakuan oleh masyarakat atau warga negara terhadap otoritas pemerintah sebagai yang sah dan berhak untuk memerintah.

Sekarang pemerintah desa kita udah jauh lebih baik dalam ngurus SKTM, Mbak. Dulu sering ribet, lama banget keluaranya, dan kadang-kadang bikin kita capek. Tapi sekarang, alhamdulillah desa bener-bener berubah. Saya merasa puas lumayan dengan pelayanan SKTM sekarang. Nggak cuma saya, masyarakat lain juga sama. Mereka lebih cepet kalau layanin" (Masyarakat, Sri, 3 September 2023)

Ketika pemerintah desa berhasil memberikan pelayanan publik yang efisien, adil, dan transparan, hal ini dapat memperkuat keyakinan masyarakat bahwa pemerintah desa adalah otoritas yang sah dan dapat dipercaya. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan pelayanan SKTM yang lebih responsif dan efisien. Ini menciptakan citra positif tentang pemerintah desa di mata masyarakat. Masyarakat merasa bahwa pemerintah desa adalah lembaga yang bertanggung jawab dan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan dasar seperti SKTM.

Peningkatan legitimasi ini memiliki implikasi politik yang signifikan. Pemerintah desa yang lebih sah dan dipercayai oleh masyarakat dapat lebih mudah mengimplementasikan kebijakan, meraih dukungan masyarakat dalam program-program pembangunan, dan mencapai tujuan-tujuan pembangunan desa dengan lebih efektif.

c. Pengaruh pada Persepsi Masyarakat tentang Pemerintahan Secara Umum

Salah satu dampak paling mencolok dari penerapan Good Governance dalam pembuatan SKTM adalah peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

"Saya dulu pernah ragu sama pemerintah desa, kalo ngasih SKTM, saya mikir mungkin lebih banyak yang kena ke temen-temen mereka. Tapi, begitu saya dapet, saya ngerasa ya adil. Saya liat temen-temen saya atau warga lain juga dapet. Jadi ya, saya jadi lebih positif liat pemerintah desa sekarang." (Masyarakat, Sri, 2 September 2023).

Pernyataan tersebut juga serupa seperti yang dikemukakan oleh masyarakat lain:

"Sebelumnya, saya udah nggak terlalu yakin sama pemerintah desa. Biasanya pasti ada perasaan seperti itu, tapi pas saya coba urus SKTM, ternyata ya cepat dan tidak ada kendala yang bagaimana, saya mulai merasa kalau desa mau kerja keras untuk kita warganya. Yaa, lebih percaya sama desa, Mbak" (Masyarakat, Wiwit, 3 September 2023).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa ketika masyarakat merasa diperlakukan secara adil dan setara dalam proses pemberian SKTM, ini menciptakan pandangan yang lebih positif terhadap pemerintah desa secara keseluruhan. Sebelumnya, jika pelayanan SKTM dianggap tidak efisien atau diskriminatif, hal ini dapat menciptakan ketidakpercayaan terhadap pemerintah. Namun, dengan adanya perubahan positif dalam pelayanan, masyarakat mulai melihat pemerintah desa sebagai lembaga yang peduli, transparan, dan berkomitmen terhadap kepentingan mereka. Ini menciptakan dasar yang kuat bagi persepsi positif terhadap pemerintah desa, yang mempengaruhi bagaimana masyarakat melihat kinerja mereka dalam berbagai aspek pemerintahan desa.

"Kan hasil kerjanya ini terlihat juga ya dari mereka melayani masyarakat saat minta SKTM, jadi misal ada program desa atau kebijakan baru gitu ya, saya pikir mungkin warga juga jadi semangat untuk ikut programnya, karena memang dilayani dengan baik kebutuhan warga itu tiap datang ke balai desa" (Masyarakat, Nur Aisyah, 2 September 2023).

Persepsi positif terhadap pemerintah desa yang tumbuh dari penerapan Good Governance dalam pelayanan SKTM dapat berdampak pada dukungan masyarakat terhadap berbagai kebijakan dan inisiatif pemerintah. Ketika masyarakat merasa bahwa pemerintah desa adalah lembaga yang bertindak untuk kepentingan mereka, mereka lebih cenderung untuk mendukung kebijakan-kebijakan yang diusulkan oleh pemerintah desa.

3. Aspek Pendidikan

Dalam aspek pendidikan, pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bongkok memiliki implikasi yang sangat berdampak positif. Meskipun terdapat masyarakat yang sebenarnya memiliki kemampuan

ekonomi, pengaruh SKTM terhadap pendidikan menjadi suatu hal yang memberikan kontribusi signifikan.

“Kadang dulu saya itu capek juga pas mau semesteran pasti mikir ini gimana ya untuk bayar UKT saya, ada rasa ngga enak untuk bilang orang tua jadi saya kadang ya kerja sambilan untuk nabung uang semesteran, misal saya nabung 50% nanti orang tua saya nambahkan 50%, tapi alhamdulillah setelah saya ajukan beasiswa pakai SKTM itu ya saya ngga perlu kerja sambilan lagi, jadi waktunya itu saya pakai untuk kerjain tugas atau ngulang-ngulang aja, kadang juga saya istirahat misal udah capek, lumayan banget Mbak itu alhamdulillah saya rezeki keterima beasiswa” (Masyarakat, Yuliani, 2 September 2023).

Pernyataan Yuliani juga didukung oleh masyarakat yang lain:

“Kebetulan saya dapat per bulan itu sekitar 700 ribu, itu bisa untuk beli kebutuhan sehari-hari atau bayar print karena saya itu praktikum jadi sering beli kertas pasti lumayan banyak habis. Saya pakai uang beasiswa untuk kebutuhan sehari-hari, sangat membantu, Kak, setidaknya kan saya ringanin beban orang tua juga, dan akhir bulan itu tidak terlalu tercekik, Kak, saya dulu iu kadang lima hari mau akhir bulan uang udah habis bingung mau ngabarin orang tua, kadang saya juga makan satu hari sekali, kalau ditanya apa berpengaruh sama proses belajar saya, ya cukup berpengaruh karena kan tentu perut itu ngga nyaman ya, Kak” (Masyarakat, Indah Pratiwi, 18 September 2023).

Dalam hasil wawancara dengan Yuliani dan Indah Pratiwi, terlihat korelasi yang kuat antara penerimaan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) dan dampaknya terhadap pendidikan. Yuliani menggambarkan bagaimana SKTM telah mengurangi beban keuangan yang selama ini dirasakannya saat akan membayar uang kuliah (UKT). Sebelumnya, dia harus bekerja sambilan untuk mengumpulkan uang kuliah, tetapi setelah mendapatkan SKTM, dia tidak lagi perlu bekerja sambilan. Dengan demikian, waktu dan energinya bisa lebih difokuskan pada tugas kuliah dan pembelajaran. Hal ini menunjukkan bahwa SKTM dapat membantu memungkinkan partisipasi pendidikan yang lebih aktif dan produktif bagi mereka yang membutuhkannya.

Di sisi lain, Indah Pratiwi menjelaskan bahwa uang beasiswa dari SKTM, meskipun besarnya sekitar 700 ribu per bulan, sangat membantu

dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dan kebutuhan pendidikan seperti biaya *print*. Ini mengurangi beban finansialnya dan juga memberikan keringanan kepada orang tuanya. Selain itu, Indah Pratiwi juga menyoroti pentingnya aspek kesejahteraan dalam pendidikan. Dia mengatakan bahwa perut yang terasa lapar atau tidak nyaman dapat mempengaruhi proses belajar. Oleh karena itu, dengan adanya SKTM, dia dapat merasa lebih terbantu dan terfokus dalam proses belajarnya.

Hasil wawancara ini menggambarkan bahwa SKTM tidak hanya memberikan keringanan biaya pendidikan tetapi juga berdampak positif pada kondisi keuangan dan kesejahteraan pelajar. Dengan menerima SKTM, banyak pelajar dapat menghindari bekerja sambil yang dapat mengganggu fokus mereka pada pendidikan. Ini juga mengurangi beban finansial yang dapat mempengaruhi aspek kesejahteraan dan konsentrasi belajar mereka. Oleh karena itu, SKTM memiliki peran yang signifikan dalam mendukung partisipasi dan performa pendidikan yang lebih baik bagi masyarakat yang membutuhkannya.

Dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan fasilitas pendidikan yang didukung oleh SKTM, banyak peluang terbuka bagi anak-anak untuk tetap mendapatkan pendidikan dengan lebih mudah. Terlepas dari ketersediaan sumber daya finansial, SKTM mengamankan jalan akses yang lebih lancar menuju pendidikan yang lebih tinggi, sehingga pada akhirnya dapat membantu mengurangi kesenjangan pendidikan yang dapat muncul di antara kelompok ekonomi yang berbeda: *“Yaaa uangnya bisa dipakai untuk beli buku, perlengkapan tulis seperti pulpen, pensil, atau bisa beli tas, karena kan setiap semester baru itu sudah jadi kebutuhan yang memang harus ada”* (Masyarakat, Nur Aisyah, 2 September 2023).

Berdasarkan wawancara di atas, kontribusi SKTM dalam membangun peluang pendidikan lebih baik juga tercermin dalam dukungan finansial yang diberikan. Bantuan finansial yang diberikan melalui SKTM dapat membantu keluarga dalam memenuhi kebutuhan pendidikan anak-anak mereka.

Misalnya, biaya buku, seragam, dan perlengkapan sekolah yang mungkin sebelumnya menjadi beban yang cukup signifikan bagi keluarga yang kurang mampu, kini dapat diatasi dengan adanya bantuan ini. Dengan demikian, anak-anak mampu merasakan manfaat dari SKTM dalam memastikan akses pendidikan yang lebih baik.

Dampak positif yang terjadi dalam aspek pendidikan melalui pemberian SKTM mengindikasikan bahwa bantuan ini tidak hanya sekadar memberikan manfaat finansial, tetapi juga memiliki efek jangka panjang dalam mengurangi ketidaksetaraan pendidikan. Dengan memberikan akses pendidikan yang setara bagi semua anak, baik dari keluarga mampu maupun tidak mampu secara ekonomi, kesempatan untuk meraih pendidikan yang lebih tinggi dan menggapai potensi pribadi dapat ditingkatkan secara signifikan.

“Tentu harapannya dengan kita bantu masyarakat menerbitkan SKTM, mereka bisa terbantu terutama pendidikan dan kesehatannya. Kalau anak-anak di sini pendidikannya bagus, yang diuntungkan juga desa ini gitu ya, Mbak. Kalau anak-anak dan warga sehat, mereka juga bisa menghidupkan desa ini, pokoknya ya SKTM itu kan untuk memabntu hidup masyarakat lebih layak lah istilahnya begitu” (Kasi Kesejahteraan, Sigit Ardianto, 1 September 2023).

Secara keseluruhan, pemberian SKTM memiliki dampak yang sangat penting dalam aspek pendidikan. Akses pendidikan yang didukung oleh SKTM membawa manfaat signifikan dalam mengurangi kesenjangan pendidikan dan memberikan peluang lebih besar bagi anak-anak untuk meraih pendidikan yang lebih baik. Selain itu, dukungan finansial yang diberikan melalui SKTM juga membantu keluarga dalam memenuhi kebutuhan pendidikan anak-anak mereka, yang pada akhirnya memperkuat fondasi pendidikan yang lebih merata dan inklusif.

B. Faktor Penghambat dan Pendorong Pelaksanaan Good Governance dalam Proses Pembuatan SKTM

Dalam sub bab ini, fokus akan diberikan pada faktor-faktor yang mempengaruhi baik sebagai penghambat maupun pendorong dalam pelaksanaan konsep Good Governance dalam proses pembuatan SKTM di Desa Bongkok. Analisis faktor-faktor ini akan memberikan wawasan lebih mendalam mengenai tantangan dan peluang yang dihadapi oleh pemerintah desa dan masyarakat dalam menerapkan prinsip-prinsip Good Governance. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi, kita dapat mengidentifikasi upaya yang diperlukan untuk memperkuat implementasi Good Governance dalam pelayanan SKTM dan mendorong hasil yang lebih efektif serta inklusif bagi masyarakat Desa Bongkok.

Peneliti menemukan bahwa fenomena tersebut menjadi kendala juga bagi kepala desa dan perangkat desa lainnya. Pertama, fenomena ini menimbulkan dilema etika dan moral bagi pemerintah desa. Para perangkat desa, termasuk kepala desa, dihadapkan pada keputusan sulit antara memberikan bantuan kepada mereka yang benar-benar membutuhkan atau menolak permohonan dari mereka yang sebenarnya mampu secara ekonomi. Keputusan semacam ini bisa memiliki dampak sosial yang signifikan, karena pemerintah desa harus mempertimbangkan implikasi psikologis dan reputasi dari tindakan mereka.

Kedua, kendala administratif dan pengelolaan sumber daya menjadi semakin kompleks. Fenomena ini dapat membebani perangkat desa dengan sejumlah permohonan SKTM yang sebenarnya tidak sesuai dengan kriteria tidak mampu. Proses verifikasi dan pengumpulan informasi untuk menilai kelayakan masing-masing permohonan dapat menghabiskan waktu dan tenaga. Ini berarti bahwa sumber daya terbatas yang tersedia untuk melayani warga yang membutuhkan menjadi tersebar tipis, berpotensi mengurangi efisiensi dan efektivitas keseluruhan sistem pemberian SKTM.

Ketiga, adanya masyarakat yang mampu yang mengajukan permohonan SKTM juga dapat merugikan kredibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap program

bantuan sosial. Ketidaksesuaian antara pemohon yang sebenarnya memiliki kemampuan dan tujuan utama program tersebut dapat mengurangi dukungan dan partisipasi warga yang lebih membutuhkan. Kepercayaan masyarakat terhadap transparansi dan keadilan dalam pemberian bantuan sosial menjadi tergoyahkan akibat fenomena ini.

Keempat, dampak jangka panjang dari fenomena ini adalah potensi menghambat pertumbuhan ekonomi dan sosial di tingkat masyarakat. Jika masyarakat yang mampu terus mengajukan permohonan SKTM, sumber daya yang diperuntukkan bagi mereka yang benar-benar membutuhkan bisa teralihkan. Ini dapat menghambat potensi perkembangan ekonomi, pendidikan, dan kesejahteraan di kalangan mereka yang sebenarnya perlu dukungan.

Kelima, fenomena ini dapat menciptakan iklim sosial yang kurang sehat dalam masyarakat. Masyarakat yang seharusnya saling mendukung dan bersatu dalam tumbuh bersama justru bisa terpecah oleh perbedaan persepsi mengenai layak atau tidaknya seseorang mengajukan permohonan SKTM. Ini dapat menciptakan ketidakharmonisan dan merusak kohesi sosial yang dapat berdampak negatif pada stabilitas masyarakat.

Secara keseluruhan, fenomena di mana masyarakat yang mampu mengajukan permohonan SKTM dapat menjadi kendala dan tantangan yang kompleks bagi kepala desa dan perangkat desa. Dilema etika, kendala administratif, ketidakpercayaan masyarakat, dampak jangka panjang, dan iklim sosial yang tidak sehat adalah beberapa hal yang perlu dipertimbangkan dalam upaya menjaga integritas dan efektivitas program pemberian SKTM.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, Good Governance menuntut bahwa pemerintah harus memastikan bahwa pelayanan publik diselenggarakan dengan cara yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Prinsip-prinsip Good Governance seperti partisipasi, responsivitas, dan keterbukaan menjadi pijakan utama dalam memastikan bahwa setiap langkah pelayanan publik mengakomodasi kepentingan masyarakat dengan baik (Kaboolian, 2003). Oleh karena itu, dalam kasus fenomena di mana masyarakat yang sebenarnya mampu

mengajukan permohonan SKTM, penting bagi pemerintah desa untuk memastikan bahwa setiap permohonan diperlakukan dengan adil dan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Kepala desa dan perangkat desa lainnya harus menjalankan peran mereka sebagai pelayan masyarakat dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip Good Governance. Meskipun pemerintah desa memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada semua warga, namun prinsip keadilan harus tetap dijaga. Kutipan yang diberikan menggambarkan kesadaran dari pihak desa akan pentingnya memastikan bahwa pemberian SKTM tidak mengalami penyalahgunaan.

Dalam konteks ini, kepala desa dan perangkat desa lainnya perlu menghadapi tantangan dalam menjaga keseimbangan antara memberikan pelayanan kepada semua warga dan menjaga integritas program bantuan sosial. Oleh karena itu, kesadaran akan prinsip-prinsip Good Governance menjadi krusial dalam mengelola fenomena ini secara efektif dan adil.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pelaksanaan Good Governance dalam proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bongkok, dapat disimpulkan beberapa poin penting:

Analisis Partisipasi Masyarakat: Prinsip partisipasi dalam pelayanan SKTM di Desa Bongkok belum terlaksana secara optimal karena masyarakat tidak dilibatkan dalam tahap perencanaan dan evaluasi, keterlibatan masyarakat hanya sebatas pada interaksi di grup WhatsApp SKTM dan hanya pada tahap awal saat masyarakat bertemu langsung dengan RT untuk mengajukan permohonan surat rekomendasi; **Analisis Transparansi:** Pemerintah telah melakukan upaya untuk meningkatkan transparansi dalam pelayanan SKTM dengan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang biaya, prosedur, dan waktu penyelesaian. Namun, aksesibilitas informasi terkadang terbatas karena kesulitan berkomunikasi dengan petugas atau RT. Selain itu, terdapat ketidakjelasan mengenai kriteria penerima SKTM yang dapat menurunkan transparansi.; **Analisis Akuntabilitas:** Pemerintah desa Bongkok menunjukkan komitmen untuk merespons kebutuhan masyarakat dan mengatasi permasalahan terkait penerimaan SKTM yang dapat memicu pertanyaan dan keraguan. Pemerintah melakukan evaluasi aturan dan proses, meningkatkan pengawasan dan penyaringan data, dan mengupayakan pelayanan yang adil.

Kemudian implementasi Good Governance dalam proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bongkok telah membawa dampak yang signifikan pada berbagai aspek, baik dari aspek sosial, politik, dan pendidikan. Dampak sosial mencakup peningkatan keadilan sosial, perbaikan hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat, serta pengaruh positif pada persepsi masyarakat tentang pemerintah. Di sisi politik, terjadi perubahan dalam hubungan antara

pemerintah desa dan masyarakat, peningkatan partisipasi politik masyarakat, peningkatan legitimasi pemerintah desa, dan dampak pada proses pemilihan umum desa. Seluruh dampak ini secara kolektif menciptakan lingkungan yang lebih inklusif, responsif, dan kooperatif antara pemerintah desa dan masyarakat, yang berkontribusi pada terciptanya pemerintahan yang lebih baik dan berkelanjutan di Desa Bongkok. Kemudian pada aspek pendidikan pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bongkok memiliki dampak positif yang signifikan. SKTM membantu mengurangi beban keuangan bagi masyarakat, memungkinkan partisipasi pendidikan yang lebih aktif, dan meningkatkan kesejahteraan pelajar. Ini juga membuka peluang pendidikan yang lebih baik dan membantu mengurangi kesenjangan pendidikan. Dukungan finansial SKTM membantu keluarga dalam memenuhi kebutuhan pendidikan anak-anak mereka, yang pada akhirnya memperkuat fondasi pendidikan yang lebih merata dan inklusif.

B. Saran

1. Bagi Pemerintah Desa Bongkok

a. Memperkuat Partisipasi Masyarakat

Mengupayakan untuk lebih melibatkan masyarakat dalam seluruh proses pembuatan SKTM, bukan hanya pada tahap pengajuan awal. Pemerintah dapat mengadakan pertemuan rutin atau forum terbuka untuk mendengarkan masukan dan kebutuhan masyarakat terkait program SKTM.

b. Transparansi yang Lebih Baik

Memperluas transparansi terkait dengan prosedur pembuatan SKTM. Menyediakan informasi yang lebih rinci tentang seluruh proses, biaya, waktu pemrosesan, dan kriteria keadilan. Memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang mudah terhadap informasi, dapat melalui situs web desa atau papan informasi di kantor pemerintah desa.

c. Peningkatan Akuntabilitas

Meningkatkan proses verifikasi dan pemahaman terhadap dinamika sosial dan psikologis masyarakat dalam proses permohonan SKTM. Ini dapat memastikan bahwa bantuan hanya diberikan kepada yang benar-benar membutuhkan dan menghindari penyalahgunaan program. Selain itu, pemerintah dapat mempertimbangkan untuk membangun mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat.

d. Penguatan Prinsip Keadilan

Memperkuat lagi prinsip keadilan dalam pelayanan SKTM dengan menghindari diskriminasi dan memberikan akses yang jelas mengenai kriteria dan prosedur pembuatan SKTM.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya dapat melakukan studi perbandingan dengan kasus penerapan Good Governance dalam program bantuan sosial di desa-desa lain. Ini dapat membantu mengidentifikasi praktik terbaik yang bisa diadopsi oleh Desa Bongkok.
- b. Peneliti selanjutnya dapat melakukan studi dampak jangka panjang, yaitu penelitian yang lebih mendalam tentang dampak jangka panjang dari fenomena di mana masyarakat yang sebenarnya mampu mengajukan permohonan SKTM. Studi ini dapat mencakup analisis dampaknya pada pertumbuhan ekonomi, pendidikan, dan kesejahteraan di kalangan masyarakat yang sebenarnya membutuhkan dukungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. (2020). Relasi Aktor dalam Implementasi Kebijakan Pendidikan Menengah di Kota Mataram. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 6(1), 53-66.
- Arini, N. D., & Hariyoko, Y. (2023). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Rangkah, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 713-718.
- Astari, A. (2021). Kewangan kepala desa waetuo dalam memberikan surat keterangan tidak mampu di kabupaten luwu Utara= the authority of the waetuo village head in providing a certificate of incapacity in North Luwu district (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Bovens, M. (1998). *The quest for responsibility: Accountability and citizenship in complex organisations*. Cambridge university press.
- Cahyadi, A., & Soenarjanto, B. (2016). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 479-494.
- Dahl, R. A. (1971). *Polyarchy: Participation and Opposition*. Yale University Press.
- Dewi, N. L. Y. (2019). Dinamika collaborative governance dalam studi kebijakan publik. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(2), 200-210.
- Harrison, Lisa. 2007. *Metodologi Penelitian Politik*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Huda, S. (2009). Participatory governance and public service delivery in India. *International Journal of Public Sector Management*, 22(3), 253-267.
- Irianto, B. (2018). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi Menuju Single Identity Number Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura Provinsi Papua (Doctoral Dissertation, Ipdn).

- Junaidi, Ghony & Fauzan Almansur. 2012. *Metodeologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Kaboolian, L. (2003). The new governance: practices and processes for stakeholder and citizen participation in the work of government. *Public administration review*, 63(5), 547-558
- Kholik, A., & Kuswanto. (2016). Analisis Keterkaitan Antara Peran Aktor Dalam Penerapan *Good Governance* Di Dinas Kesehatan Kota Surakarta. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(1), 55-67.
- Light, P. C. (1997). *The tides of reform: Making government work, 1945-1995*. Yale University Press.
- Moleong, Lexy J. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nazir, Mohammad. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Newcomer, K. E., Hatry, H. P., & Wholey, J. S. (Eds.). (2015). *Handbook of practical program evaluation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass & Pfeiffer Imprints, Wiley.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik). *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 11(2), 183-193.
- Ospina, S. (2014). Stakeholder Analysis and Coalitions in Public Management Reform. *Public Administration Review*, 74(5), 623-633.
- Purwanto, D. W., & Kholik, A. (2018). Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. *Jurnal Tata Kelola dan Sistem Informasi*, 4(2), 99-106.
- Rahman, A. A. (2016). *Good governance: Teori, indikator, dan aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ramadhanti, R. (2018). Politik dan Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 96-104.

- Riduawan. (2006). *Metode & Teknik Penyusunan Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) Bagian Kedua Edisi Revisi*. Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Kepemerintahan Yang Baik*. Bandung: Refika Aditama.
- Setiawan, B. (2017). Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik Kependudukan: Studi Kasus di Kecamatan Gresik, Kabupaten Gresik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 5(3), 198-206.
- Setiawan, M. (2016). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung* (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).
- Stiglitz, J. E. (2017). *Globalization and its discontents revisited: Anti-globalization in the era of Trump*. WW Norton & Company.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendar, A. (2020). Keterbukaan Informasi Publik Bentuk Keseriusan Pemerintah Menuju Good Governance (Implementasi Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008). *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 13(2), 243-251.

- Tahir, S. (2022). Implementasi Prinsip Good Governance Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Demokrasi*, 2(2).
- Tandjung, A. (2007). *Good Governance* dalam Perspektif Konstitusional. *Jurnal Konstitusi*, 4(4), 632-649.
- Tjokroamidjojo, B. (2000). Good governance. *Paradigma Baru Manajemen Pembangunan*. Jakarta: UI press.
- Tumbel, S. M. (2017). Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Dana Desa di Desa Tumulung Satu Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *None*, 6(1), 161029.
- Utami, I. W., & Nugrahaningsih, W. (2017). PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DI KELURAHAN MANAHAN KECAMATAN BANJARSARI SURAKARTA. *ProBank*, 2(2), 1-8.
- Vellayati, W. A., & Dwihartanti, M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor balai desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-SI*, 7(2), 146-154.
- Wuri, R. R., Kaunang, M., & Pioh, N. (2017). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods* (5th ed.). Sage Publications.

LAMPIRAN

Gambar Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Prof. Dr. Harko Km. 2 Kampus III Ngaliyan Semarang Kode Pos 50185
Telepon (024) 76435689; Website: www.fisip.walisongo.ac.id

Nomor : 1962/Un.10.6/K/KM.05.01.07/2023 31 Juli 2023
Lamp : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth.
Kepala Desa Bongkok
Di tempat

Assalamu 'alaikum Wz. WA.

Dengan hormat kami sampaikan, bahwa dalam rangka pelaksanaan *Penulisan Skripsi* Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UIN Walisongo, maka kami mohon perkenan Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa tersebut di bawah ini untuk melakukan Penelitian Skripsi yang berjudul "GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN (Studi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Bongkok Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal)" di tempat/instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Nama : Syavana Adellia
NIM : 1906016033
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Ilmu Politik
Tempat/ Tgl lahir : Tegal/ 5 Desember 2001
CP/e-mail : syavanaadellia79@gmail.com
Nama Ayah/ Ibu : Agus Rayitno
Pekerjaan : Wirasaha
Alamat : Desa Bongkok Rt 03 Rw 03

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wz. WA.



Terdapat di:
Dekan FISIP UIN Walisongo



Dokumentasi wawancara
Kepala Desa Bongkok
(Bapak Radin)



Dokumentasi wawancara
Kasi Pelayanan
(Agus Susyanto)



Dokumentasi wawancara
Kasi Kesejahteraan
(Sigit Ardianto)



Dokumentasi Wawancara dengan Sekretaris Desa
(Bapak Hartono)



Dokumentasi Wawancara
deangan Kaur TU&Umum
(Bapak Oka Bambang)



Dokumentasi Proses Pelayanan Desa Bongkok



Dokumentasi Rapat Kerja Aparat Pemerintahan Desa Bongkok



Dokumentasi wawancara dengan pak Rt 01 (Bapak Agus)



Dokumentasi wawancara dengan warga (Ibu Wiwit & Ibu Sri)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Syavana Adellia
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 05 Desember 2001
Agama : Islam
Alamat : Desa Bongkok Rt 03 Rw 03, Kabupaten Tegal
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Politik
Email : syavanaadellia79@gmail.com
Instagram : @syavanaadelliaa
WhatsApp : 0895-3580-96432

Riwayat Pendidikan

1. SDN Kemantran 01
2. SMP Negeri 02 Kramat
3. SMA Negeri 01 Kramat

Riwayat Organisasi

LMP Reference Fisip UIN Walisongo

Semarang, 06 Oktober 2023

Syavana Adellia
NIM 1906016033