
**ANALISIS BIDANG ADMINISTRASI PELAYANAN BAGI
MASYARAKAT BERBASIS GOOD GOVERNANCE
DI DESA JUGLANGAN KECAMATAN PANJI
KABUPATEN SITUBONDO**

Hasan Muchtar Fauzi¹, Eddy Basuki², Yulia Maulani Putri³

¹Universitas Abdurahman Saleh, FISIP Prodi Administrasi Publik, Situbondo

²Universitas Abdurahman Saleh, FISIP Prodi Administrasi Publik, Situbondo

³Universitas Abdurahman Saleh, FISIP Prodi Administrasi Publik, Situbondo

¹Email: hasanmuchtarfauzi@unars.ac.id

²Email: eddybasuki@gmail.com

ABSTRAK

Dimulai dari proses permohonan surat keterangan dari Rukun Tetangga (RT). Setelah itu baru diproses di kantor desa Juglangan yang menjadi masalah dan menjadi keluhan masyarakat yaitu proses pelayanan yang rumit. Proses layanan yang kompleks ini juga memperlambat waktu layanan, terutama dalam kondisi pandemi saat ini. Dari segi akademik diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan di pemerintahan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Triangulasi sumber dan triangulasi pengumpulan data dilakukan untuk mengecek keabsahan data.

Dari hasil penelitian ini, good governance menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat didasarkan pada good governance di desa Juglangan, dilihat dari supremasi hukum, akuntabilitas, transparansi, atau keterbukaan, profesionalisme, dan partisipasi. Untuk desa Juglangan, peraturan yang menjadi pedoman belum dilaksanakan secara maksimal, seperti aturan jam kerja bagi aparat desa yang tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Good governance juga berkaitan dengan akuntabilitas dimana perangkat desa harus memiliki kemampuan dalam menjalankan tugas-tugas dalam pemerintahan desa untuk memperoleh kinerja perangkat desa yang baik. Tata pemerintahan yang baik telah dilaksanakan secara efektif, terbukti dengan tindakan melaksanakan tugas dengan amanah, meskipun sedikit banyak masih membutuhkan alat untuk mempermudah pelayanan bagi masyarakat. Sudah terlaksana dengan baik jika dikaitkan dengan penyampaian informasi di desa Juglangan. Mudah diterima masyarakat dengan penyampaian informasi melalui kelompok informasi masyarakat (KIM) dan spanduk. Dalam mewujudkan profesionalisme di Desa Juglangan, dukungan kemampuan aparatur desa secara personal, pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, aparatur desa tidak boleh membedakan siapapun yang mengajukan pelayanan. Sebaliknya, sebagian aparat Desa Juglangan belum memahami teknologi dan dampak waktu dalam penyelesaiannya. Tugas. Sehingga untuk terwujudnya partisipasi di desa Juglangan, ada kesinambungan dan kerjasama antara pemerintah desa dengan masyarakat untuk memberikan nilai-nilai positif.

Kata kunci: *Administrasi Pelayanan, Good Governance*

ABSTRAC

It starts from the process of requesting a certificate from the Neighborhood Unit (RT). After that, it was only processed at the Juglangan village office, which became a problem and became a community complaint, namely a complicated service process. This complex service process also slows down service time, especially in the current pandemic conditions. From an academic perspective, it is expected to be helpful for the development of science in government. This research used the qualitative research method. The data collection technique used observation, interview, and documentation techniques. The triangulation of sources and triangulation of data collection was done to check the validity of the data.

From the results of this study, good governance shows that the administration of services for the community is based on good governance in Juglangan village, as seen from the rule of law, accountability, transparency, or openness, professionalism, and participation. For Juglangan village, the regulations that have become guidelines have not been implemented optimally, such as the rules for working hours for village officials who do not comply with existing regulations. Good governance is also related to accountability in which village officials must have the ability to carry out tasks in the village government to obtain good village apparatus performance. Good governance has been carried out effectively, as evidenced by the act of carrying out tasks with trust, although more or less still requires tools to facilitate services for society. It has been carried out well if it is associated with the delivery of information in Juglangan village. It is easy to be accepted by the community by delivering information through the community information group (KIM or Kelompok Informasi Masyarakat) and banners. In realizing professionalism in Juglangan Village, the support of the ability of the village apparatus personally, the implementation of services to the community, the village apparatus should not discriminate against anyone who proposes services. In contrast, some of the Juglangan Village apparatus do not understand the technology and impact time in completion. Duty. So, for the realization of participation in Juglangan village, there is continuity and collaboration between the village government and the community to provide positive values.

Keywords: *Service Administration, good governance.*

PENDAHULUAN

Desa mempunyai peranan yang sangat berpengaruh terutama dalam pengarahan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan dan aspirasi di masyarakat. Undang-Undang No.06 Tahun 2014 tentang desa merupakan sebuah capaian besar dalam proses berbangsa dan kenegaraan Indonesia, mengatur adanya kewenangan desa sebagai “kuasa desa” mengurus dan mempertanggung jawabkan penyelenggaraan pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa, maka sangat diperlukan unsur yang mampu mengarahkan kemampuan masyarakat dalam mewujudkan cita-cita pembangunan. Pencapaian sasaran tersebut diperlukan proses yang terus menerus oleh seluruh komponen untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat agar berjalan secara teratur maka sangat perlu perencanaan dan pelaksanaan disertai dengan kesadaran dan kemauan baik dari setiap unsur yang terlibat dalam pembangunan desa.

Pemerintah desa, dalam Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 bahwa pemerintah desa atau disebut dengan nama lain kepala desa dan perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintah desa. Pemerintah desa hakikatnya mempunyai tugas dalam menyelenggarakan urusan pemerintah, pembangunan, dan kemasyarakatan. Desa tidak hanya sekedar membangun konstruksi pemerintahan yang demokratis akan tetapi yang lebih penting adalah tuntutan untuk para pemimpin yang amanah, terpercaya, dan bertanggung jawab. Kepala desa menempatkan posisi paling penting dalam kehidupan dan penyelenggaraan desa, ia memperoleh mandat politik dari masyarakat desa melalui sebuah pemilihan secara langsung.

Aparatur desa mempunyai fungsi dan peran salah satunya pelayanan kepada masyarakat atau disebut pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan diatur peraturan perundang-undangan yang berlaku. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang ,jasa ,dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan administrasi pelayanan masyarakat, harus menerapkan sikap dan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Perangkat desa dituntut memiliki kemampuan, kredibilitas, dan akuntabilitas dan kinerja aparatur pemerintah desa.

Perspektif otonomi daerah dalam penerapan *good governance* merupakan sebuah urgensi dalam upaya untuk mewujudkan pemerintahan daerah atau lokal *governance* yang efektif, efisien, mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Dalam hal itu didukung dengan diberlakukannya UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang akan memberikan peluang besar bagi asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan serta prinsip – prinsip otonomi daerah sehingga pemerintah daerah mampu dalam menyelenggarakan tugas-tugas

pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat (*public services*). Pelayanan Publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas – asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Dalam hal tersebut pelayanan publik harus diterapkan dengan cara memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat.

Menurut Mahmudi (2010:223) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Dalam hal tersebut penyelenggaraan pelayanan publik, Dengan demikian pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik. Untuk mewujudkan pelayanan publik diperlukan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dari masyarakat. Manajemen pelayanan pada sektor publik merupakan kegiatan pengelolaan yang dilakukan oleh pemerintah secara operasional yang dilaksanakan oleh instansi – instansi pemerintah atau badan hukum yang lain dengan kewenangan yang dimiliki, baik pelayanan langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan – kebijakan tertentu.

Administrasi pelayanan masyarakat di Desa Juglangan melalui beberapa tahapan-tahapan yaitu, dalam administrasi kependudukan masyarakat desa wajib meminta surat pengantar dahulu kepada ketua RT (Rukun Tetangga) setelah itu baru bisa ke balai desa. Melihat kebijakan pemerintah sekarang terkait hal penanganan penyebaran covid-19. Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2020 tentang pembatasan sosial berskala besar dalam rangka percepatan penanganan Covid-19 ditetapkan pada 31 Maret 2020. Pemerintah daerah dapat melakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) untuk satu provinsi atau kabupaten/kota tertentu. Dalam hal tersebut di desa Juglangan bidang administrasi pelayanan masyarakat sudah melanggar kebijakan pemerintah pada saat ini karena tidak mematuhi kebijakan dari pemerintah. Apabila sering berkontak langsung semakin tinggi pula resiko penularan virus yang dapat terjadi. Dan juga masih ada sebagian masyarakat yang mengeluh dalam administrasi pelayanan masyarakat karena proses pelayanan yang rumit. Permasalahan yang sering menjadi keluhan masyarakat antara lain ketua RT (Rukun Tetangga) yang sulit ditemui dirumahnya hal itu juga memperlambat waktu dalam pelayanan dan menjadi topik permasalahan utama masyarakat Desa Juglangan. Hal tersebut perangkat desa Juglangan harus mampu mengemban tugas yang dibebankan secara transparansi dan juga menjaga stabilitas sosial masyarakat dalam kemajuan desa. Fungsi dan peran perangkat desa Juglangan sangat penting dalam pembangunan desa, karena saling berkaitan antara satu dengan yang lain termasuk dalam tugas menjaga solidaritas dan keharmonisan yang ada di masyarakat contohnya, dalam hal pelayanan pemerintah desa kepada masyarakat akan mempermudah pencapaian sebuah tujuan.

Administrasi pelayanan publik di Desa Juglangan bidang administrasi pelayanan masyarakat dibagi menjadi dua bagian diantaranya yaitu kasi pelayanan umum dan kasi kesejahteraan rakyat dengan penjelasan ditabel sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Desa Juglangan

No	Kasi Pelayanan Umum	Kasi Kesejahteraan Rakyat
1.	Surat keterangan usaha	Persyaratan untuk menikah
2.	Akte kelahiran	Mendampingi kasus perceraian
3.	Kartu keluarga (KK)	Pendataan program keluarga harapan (PKH)
4	Surat keterangan kartu tanda penduduk (KTP)	Bantuan guru ngaji
5	Surat keterangan tidak mampu	Pendataan bantuan langsung tunai (BLT)
6	Dokumen administrasi kependudukan	Pendataan tidak layak huni
7	Surat ijin keramaian	Pendataan perbedaan pelaksanaan harian
8	Surat kehilangan	Pembuatan jamban bagi masyarakat
9	Jaminan persalinan	Infrastruktur
10	Sehat gratis (SEHATI)	Pelaksanaan kegiatan sosial

Sumber : Kantor Desa Juglangan 2021

Peran pemerintah desa dalam melaksanakan *good governance* adalah pelaksanaan dari tugas, fungsi, kewenangan, hak dan kewajiban yang dimiliki pemerintah desa dalam hal perencanaan, pelaksanaan, pembangunan khususnya yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan yang baik di Desa Juglangan, Masalah pelayanan publik di Desa Juglangan pada saat ini yang menjadi sebuah persoalan dan yang perlu memperoleh perhatian dalam penyelesaian yang komperhensif dalam hal ini dibuktikan dengan aparatur desa Juglangan yang kurang mengetahui tentang tugas dan fungsinya masing - masing sehingga berdampak juga dalam kinerjanya yang masih kurang tertib, nomor registrasi pada surat dipakai kembali, permasalahan hal tersebut terjadi karena bidang administrasi pelayanan masyarakat masih belum paham terkait pelayanan yang baik itu seperti apadan kurangnya pembinaan terhadap pemerintah desa khususnya Desa Juglangan. Dengan latar belakang diatas maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian di Desa Juglangan dengan judul “ANALISIS BIDANG ADMINISTRASI PELAYANAN BAGI MASYARAKAT BERBASIS *GOOD GOVERNANCE* DI DESA JUGLANGAN KECAMATAN PANJI KABUPATEN SITUBONDO”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian merupakan salah satu hal yang harus dipahami oleh seorang peneliti sebelum memulai penelitian. Karena penelitian memiliki ranah yang sangat luas. Penelitian dapat dilakukan pada semua bidang ilmu

dengan metode yang berbeda-beda sehingga penelitian dibagi menjadi berbagai macam. Jenis-jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat eksplanasi (*level of explanation*), dan jenis data. Salah satunya adalah metode kualitatif seperti yang penulis gunakan dalam penelitian ini, penelitian kualitatif merupakan data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Menurut Sugiyono (2015:9), penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan angka. Dalam penelitian ini menggunakan tipe deskriptif.

Sumber Data

Menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2013:142) sumber data merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data disamping jenis data yang telah dibuat di muka. Sumber data di dalam penelitian ini adalah informan yang ada di Desa Juglangan.

Jenis Data Penelitian

Jenis data didalam penelitian diantaranya yaitu, data primer adalah data yang didapat dan dikumpulkan langsung dari objek yang diteliti oleh orang atau organisasi yang melakukan penelitian contohnya data hasil koesioner terhadap responden, data hasil wawancara langsung, data survey, dan data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak atau sumber lain yang telah ada. Data yang di pakai penelitian ini adalah data primer karena melakukan observasi dan wawancara secara langsung di lokasi penelitian.

Teknik Penentuan Informan

Informan adalah subjek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Di dalam penelitian kualitatif, informan terbagi menjadi tiga yaitu : Informan kunci, adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti, informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari, dan informan pendukung merupakan orang yang memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif.

Teknik Pengambilan Data

Teknik Pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data di lapangan. Menurut Riduwan (2010:51), Teknik pengumpulan data merupakan salah satu metode yang ada didalam pengumpulan data dengan menggunakan teknik atau cara yang digunakan oleh para peneliti untuk mengumpulkan data. Maka untuk mendapatkan data dalam penelitian ini , dipergunakan beberapa teknik pengambilan data diantaranya Observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan hal yang penting dalam sebuah penelitian kualitatif, untuk mengetahui kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Definisi menurut Maelong, (2007:330) Trigulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu. Dari hal tersebut trigulasi dijelaskan diantaranya :

1. Trigulasi Sumber

Berati membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan sesuatuinformasi yang diperoleh dari waktu dan alat yang berbeda.

2. Trigulasi Teknik Pengumpulan Data

Untuk menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang beda.

Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses dari analisis yang dikumpulkan sehingga menghasilkan kesimpulan. Bogdan yang ditulis oleh Sugiyono (2008:244) menyatakan bahwa : “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Di dalam bukunya Sugiyono (2015:246), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Adapun beberapa komponen dalam analisis data kualitatif diantaranya adalah :

1. Reduksi Data

2. Penyajian Data

3. Penarikan Kesimpulan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Kemampuan perangkat desa dalam pelaksanaan tugas administrasi pelayanan masyarakat dari uraian yang sudah dijelaskan sebelumnya terkait tugas dan fungsi pemerintah yang meliputi seluruh aspek yang luas dan kompleks di kehidupan masyarakat.Karena desa merupakan kesatuan masyarakat yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat.Kantor Desa Juglangan mengacu pada Peraturan Bupati Situbondo No 9 Tahun 2017 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah No 8 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa Dan Perangkat Desa.sehingga peneliti berusaha untuk menggali,kemudian mendeskripsikannya. *Governance* merupakan suatu proses tentang pengurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan, penyelenggaraan dan bisajuga diartikan pemerintahan. Dari penelitian ini bidang administrasi pelayanan bagi masyarakat berbasis *good governance* bisa dilihat dari 5 dimensi *good governance* diantaranya yaitu :

a) *Rule Of Law*

Rule of law adalah bagaimana organisasi pelayanan publik mentaati peraturan yang sudah ditetapkan bersama dan menjalankan aturan itu sebagaimana mestinya, selain itu melakukan penegakan sanksi bagi yang melanggar aturan tersebut, kemudian yang terakhir adalah keadilan yang dilakukan dari aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga terciptanya ketertiban masyarakat khususnya di Desa Juglangan.

Dari pelayanan yang diberikan Desa Juglangan memiliki acuan dasar hukum di dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Dari hasil wawancara Pelayanan yang diberikan Desa Juglangan bisa dilihat bahwasannya masih belum berjalan dengan baik, salah satu kendala karena aturan hukum yang menjadi pedoman tidak dijalankan secara maksimal sehingga berdampak pula terhadap masyarakat yang menerima pelayanan. Rasa adil dibuktikan dengan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat selain itu waktu pelayanan terbuka 24 jam dalam pelayanan bagi masyarakat dan tetap mematuhi protokol kesehatan.

b) *Akuntabilitas*

Pada prinsipnya, mekanisme akuntabilitas merupakan metode untuk menghalangi penyalahgunaan wewenang dan perilaku korupsi, hubungan antara lembaga pelaksana kewenangan dan tanggung jawab sebagai individu/ lembaga untuk menyampaikan sebuah tanggung jawab. Diukur dari hasil wawancara terkait *akuntabilitas* di Desa Juglangan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sudah dinilai akuntabel, ditinjau dari keluhan dan masukan masyarakat secara umum Pemerintah Desa Juglangan sudah menjalankan akuntabilitas secara maksimal dan dapat diterima oleh masyarakat meskipun sedikit banyak masih memerlukan alat untuk memudahkan pelayanan bagi masyarakat. Dengan ketertiban dan tanggung jawab aparatur desa Juglangan dalam pelaksanaan terlaksanakannya akuntabilitas menjadi bukti di Desa Juglangan bahwa sudah memberikan wadah pelayanan yang baik untuk masyarakat.

c) *Transparant atau Opennes*

Transparant di dalam sebuah pelayanan berhubungan dengan sebuah kejelasan dan kepastian dari pemerintahan desa itu sendiri dalam memberikan pelayanan dalam bentuk apapun kepada masyarakat. Dengan adanya *transparant* maka akan menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang telah dicapai. Pemerintahan yang baik (*good governance*) sangat identik dengan pemerintahan yang terbuka.

Melalui hasil wawancara di Desa Juglangan penginformasian yang diterapkan di Desa disampaikan dengan beberapa cara yaitu dengan metode langsung yang di informasikan oleh kelompok informasi masyarakat (KIM) dan anggaran dana di informasikan dalam bentuk banner sebagai salah satu sarana penginformasian kegiatan desa maupun yang lainnya, dengan

demikian masyarakat mengetahui dan dapat memberikan penilaian untuk mendorong partisipasi sehingga terwujudnya transparansi. Hal tersebut juga sebagai jalan terlaksana dan suksesnya setiap kegiatan yang dijalankan di Desa Juglangan dengan tujuan agar masyarakat mengetahui sejauh mana kinerja yang dilakukan oleh pemerintah Desa Juglangan.

a. Profesionalisme

Aparatur desa dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjaditanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur itu sendiri baik dari aspek kemampuan dan aspek tingkah laku didalam menjalankan tugas dan fungsinya. Berdasarkan dari hasil wawancara sesuai dengan dimensi mengenai profesionalisme yang dimiliki aparatur Desa Juglangan dapat dipahami bahwasannya dari tahapan pelayanan di mulai dari memberikan sebuah pemahaman kepada masyarakat pengguna pelayanan. Lemahnya sumber daya manusia di Desa Juglangan ada sebagian aparatur desa Juglangan yang kurang memahami tentang teknologi sehingga berdampak juga terhadap waktu dalam penyelesaian tugas dari masing – masing aparatur desa serta terjadinya pelimpahan wewenang dalam menyelesaikan tugas.

Pemerintah desa sangat perlu meningkatkan profesionalisme kerja dalam pelaksanaan pelayanan, dengan kreativitas aparatur Desa Juglangan untuk memberikan pelayanan secara responsive sehingga masyarakat yang mendapatkan pelayanan tidak merasa kaku. Untuk mengkonsultasikan apa saja kejanggalan dalam pelayanan yang diterimanya, inovasi juga diberikan Pemerintahan Desa Juglangan kepada masyarakat agar tidak hanya mengajukan pelayanan namun mendapat pemahaman dari pelayanan tersebut.

b. Participation

Partisipasi bukan hanya sekedar salah satu tujuan dari pembangunan sosial akan tetapi merupakan bagian dalam proses pembangunan sosial seiring berjalan dengan kesadaran akan hak dan kewajiban masyarakat. Maka perlu partisipasi masyarakat dilibatkan secara nyata dan usaha bersama yang dijalankan dalam mencapai sebuah tujuan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan tersebut *participation* di Desa Juglangan, masyarakat sudah ikut terlibat dan berpartisipasi aktif di dalam sebuah pengambilan keputusan dan kegiatan – kegiatan maupun program di Desa Juglangan.

Keterlibatan masyarakat merupakan poin penting sebagai kontrol sosial bagaimana pelayanan kebijakan yang diambil oleh pemerintah desa memiliki nilai yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat, tidak hanya itu fungsi untuk memberikan informasi dirasa selaras dengan keterlibatan atau partisipasi warga. Sebagai wadah partisipasi masyarakat, Pemerintah Desa Juglangan mengadakan forum musyawarah yang dikemas seperti musyawarah desa, musrenbangdes sebagai program desa. Dengan

tujuan agar masyarakat juga ikut berpartisipasi memberikan tanggapan untuk pembangunan yang secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sehubungan dengan permasalahan penelitian dalam pembahasan diatas sebagai berikut :

Kesimpulan

Rule of law, di Desa Juglangan Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo masih belum terlaksana secara keseluruhan dibuktikan dengan jam masuk kerja tidak sesuai dengan aturan yang ada, perangkat desa sebagian belum memahami pelayanan yang baik dan juga adanya pelimpahan wewenang sehingga menghambat pelayanan. Akuntabilitas, dalam pelaksanaan pelayanan Aparatur desa sudah mampu menjalankan segala pelayanan dengan mementingkan kepuasan masyarakat terbukti dengan efektifitas dan komitmen aparatur desa dalam menanggapi, memahami dan menyelesaikan setiap tanggung jawabnya. Keputusan maupun tindakan yang berkenaan dengan pelayanan ditetapkan secara bijak di dukung dengan respon aparatur desa secara cepat dan tanggap. *Transparant* atau *Openness*, Keterbukaan informasi kegiatan Desa Juglangan dengan jelas sudah diterapkan melalui berbagai metode informasi yang disampaikan untuk masyarakat salah satunya yaitu dalam bentuk banner dan juga memanfaatkan sosial media dengan baik untuk penyebaran informasi secara menyeluruh. Profesionalisme, netralitas Pemerintah Desa Juglangan dalam proses pelayanan tidak membedakan maupun menegedepankan kelompok manapun dalam hal ini lebih memprioritaskan kepentingan masyarakat, akan tetapi lemahnya sumber daya manusia di Desa Juglangan ada sebagian aparatur Desa Juglangan yang kurang memahami tentang teknologi sehingga berdampak terhadap waktu dalam penyelesaian tugas dari masing – masing aparatur desa. *Participation*, aparatur desa sudah memberikan wadah yang baik untuk masyarakat sehingga mempermudah masyarakat memberikan kritik dan saran untuk aparatur desa. Sampai sejauh ini *participation* di Desa Juglangan ikut semua terlibat seperti aparatur desa dan masyarakat berperan dalam program – program ataupun musyawarah desa yang bertujuan untuk kepentingan masyarakat di Desa Juglangan.

DAFTAR PUSTAKA

Borni Kurniawan, Maret 2015. *Desa Mandiri, Desa Membangun*, Jakarta Pusat.
Mahbub Junaidi, Agni Istighfar Paribrata, 2015 *Pedoman Standar Layanan Informasi Publik untuk Pemerintah desa*, penerbit Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur.

Prijono Tjiptoherijanto, 2010 Mandala Manarung. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).

Prof. Dr. Warsito Utomo. 2012 *Administrasi Publik Baru Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Prof.Dr.Sugiyono, 2017 *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta,Bandung.

Prof.Drs. Sutrisno Hadi, MA. 2015 *Metologi Riset*, Yogyakarta

Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si, Desember 2014 *Pelayanan Publik*, Bandung.

Undang – Undang

Undang – Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang – Undang No.6 Tahun 2014 Tentang Desa

Peraturan Bupati No 9 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Pemerintah Desa dan Perangkat desa.