

e-ISSN3025-8030 : p-ISSN3025-6267



Vol. 2, No. 1, Tahun 2024

Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat

AMPOEN

Akselerasi Merdeka Belajar dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat



Diterbitkan oleh:
Universitas Serambi Mekkah - Banda Aceh

JURNAL AMPOEN

Vol. 2, No. 1, 2024

Hal: 136-141

SOSIALISASI PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA PAKUNCEN KABUPATEN SERANG

Dede Qodrat Alwajir, Arief Rachman, Parko Prahima, Gatot Hartoko,
Try Adhi Bangsawan, Sri Atomy, Rizki Amilia, Eli Apud Saepudin

Prodi Administrasi Publik, Universitas Bina Bangsa, Kota Serang Banten

Artitek di Jurnal AMPOEN

Tersedia di : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/ampoen>

DOI : <https://doi.org/10.32672/ampoen.v2i1.1639>

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini

APA : Alwajir, D. Q., Rachman, A., Prahima, P., Hartoko, G., Bangsawan, T. A., Atomy, S., Amilia, R., & Saepudin, E. A. (2024). SOSIALISASI PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA PAKUNCEN KABUPATEN SERANG. *Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar Dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat (AMPOEN): Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 136–141. <https://doi.org/10.32672/ampoen.v2i1.1639>

Lainnya Kunjungi : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/ampoen>

Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat (**Jurnal AMPOEN**): *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* dengan Visi “Berdaya melalui Abdi, Merdeka dalam Publikasi” sebagai platform bagi para pengabdi, peneliti, praktisi, dan akademisi untuk berbagi pengetahuan, pengalaman, dan hasil layanan yang berkontribusi terhadap pengembangan masyarakat di Indonesia. Berisi hasil-hasil kegiatan pengabdian dan pemberdayaan masyarakat berupa penerapan berbagai bidang ilmu diantaranya pendidikan, ekonomi, agama, teknik, teknologi, pertanian, sosial humaniora, komputer, kesehatan dan lain sebagainya.

Semua artikel yang diterbitkan dalam jurnal ini dilindungi oleh hak cipta dan dilisensikan di bawah Lisensi Creative Commons 4.0 International License (**CC-BY-SA**) atau lisensi yang setara sebagai lisensi optimal untuk publikasi, distribusi, penggunaan, dan penggunaan ulang karya ilmiah.





SOSIALISASI PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA PAKUNCEN KABUPATEN SERANG

**Dede Qodrat Alwajir¹, Arief
Rachman², Parko Prahima³,
Gatot Hartoko⁴, Try Adhi
Bangsawan⁵, Sri Atomy⁶, Rizki
Amilia⁷, Eli Apud Saepudin^{8*}**

1),2),3),4),5),6),7),8).

Prodi Administrasi Publik, Universitas
Bina Bangsa, Kota Serang Banten

***Korespondensi:**

Email :
eli.apud.saepudin@binabangsa.ac.id

Riwayat Artikel

Penyerahan : 19/05/2024
Diterima : 21/05/2024
Diterbitkan : 23/05/2024

Abstrak

Desa Pakuncen, Kecamatan Bojonegara, Kabupaten Serang, masih menghadapi berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti kurangnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Hal ini berakibat pada rendahnya kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas sosialisasi penerapan good governance dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Pakuncen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi penerapan good governance di Desa Pakuncen belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang good governance, minimnya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan good governance, dan belum optimalnya peran aparatur desa dalam menerapkan good governance.

Kata Kunci: Desa Pakuncen; Good Governance; Kualitas Pelayanan Publik; Sosialisasi.

Abstract

Pakuncen Village, Bojonegara Subdistrict, Serang Regency, still faces various problems in the delivery of public services, such as a lack of transparency, accountability and community participation. This results in the low quality of public services received by the community. This study aims to determine the effectiveness of socialization of good governance implementation in an effort to improve the quality of public services in Pakuncen Village. The research method used is qualitative research with a case study approach. Data collection techniques were conducted through observation, interviews, and documentation. The results showed that the socialization of good governance implementation in Pakuncen Village has not been fully effective in improving the quality of public services. This is caused by several factors, such as the lack of public understanding of good governance, the lack of facilities and infrastructure that support the implementation of good governance, and the unoptimal role of village officials in implementing good governance.

Keywords: Good Governance; Pakuncen Village; Public Service Quality; Socialization.



PENDAHULUAN

Desa Pakuncen, Kecamatan Bojonegara, Kabupaten Serang, masih menghadapi berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Permasalahan tersebut antara lain Informasi tentang program dan kegiatan desa tidak mudah diakses oleh masyarakat. Proses pengambilan keputusan desa tidak transparan dan tidak melibatkan masyarakat. Penggunaan dana desa tidak transparan dan tidak akuntabel. Aparatur desa tidak akuntabel terhadap kinerja mereka. Tidak ada sistem monitoring dan evaluasi terhadap kinerja aparatur desa (Ramadanti et al., 2024).

Tidak ada sanksi yang jelas bagi aparatur desa yang melanggar aturan. Masyarakat tidak dilibatkan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan publik desa. Masyarakat tidak aktif dalam memberikan masukan dan saran kepada pemerintah desa (Ampoen, 2024a). Masyarakat tidak merasa memiliki terhadap desa mereka. Permasalahan-permasalahan tersebut berakibat pada rendahnya kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti:

1. Lama waktu pelayanan yang lama.
2. Proses pelayanan yang rumit dan berbelit-belit.
3. Kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
4. Kurangnya keramahan dan kesopanan aparatur desa dalam melayani masyarakat.

Rendahnya kualitas pelayanan publik di Desa Pakuncen berdampak negatif terhadap kehidupan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti:

1. Tingginya tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.
3. Kurangnya motivasi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan desa.
4. Rendahnya tingkat kesejahteraan masyarakat.

Permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Pakuncen perlu segera di

atasi. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan berbagai strategi, seperti:

1. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa.
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Meningkatkan kualitas aparatur desa.
4. Membangun sistem monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Desa Pakuncen dapat ditingkatkan dan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat (Caong et al., 2024). Pelayanan publik desa merupakan bagian integral dari penyelenggaraan pemerintahan desa. Desa memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat desa.

Teori Good Governance

Good governance merupakan konsep yang menekankan pada pentingnya pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Prinsip-prinsip *good governance* yang dapat diterapkan dalam pelayanan publik desa antara lain (Ampoen, 2024b) (Bagi et al., 2024):

- **Partisipasi:** Masyarakat desa harus dilibatkan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan publik desa.
- **Akuntabilitas:** Aparatur desa harus akuntabel terhadap kinerja mereka dan bertanggung jawab kepada masyarakat desa.
- **Transparansi:** Informasi tentang pelayanan publik desa harus mudah diakses oleh masyarakat desa.
- **Efektivitas dan efisiensi:** Pelayanan publik desa harus diselenggarakan secara efektif dan efisien.
- **Rule of law:** Penyelenggaraan pelayanan publik desa harus tunduk pada aturan hukum yang berlaku.

Teori Public Service Management

Public service management merupakan teori yang membahas tentang pengelolaan pelayanan publik. Konsep-konsep dalam public service management yang dapat diterapkan dalam pelayanan publik desa antara lain (Kebomas & Gresik, 2024):

- **Customer orientation:** Pelayanan publik desa harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat desa.
- **Quality management:** Kualitas pelayanan publik desa harus terus ditingkatkan.
- **Performance management:** Kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik harus diukur dan dievaluasi.
- **Innovation management:** Inovasi harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik desa.

Teori Stakeholder Management

Stakeholder management merupakan teori yang membahas tentang pengelolaan pemangku kepentingan. Pemangku kepentingan dalam pelayanan publik desa antara lain masyarakat desa, aparatur desa, pemerintah daerah, dan pihak swasta (Rw & Cipinang, 2024). Konsep-konsep dalam stakeholder management yang dapat diterapkan dalam pelayanan publik desa antara lain:

- **Stakeholder identification:** Identifikasi pemangku kepentingan yang terkait dengan pelayanan publik desa.
- **Stakeholder analysis:** Analisis kebutuhan dan ekspektasi pemangku kepentingan.
- **Stakeholder engagement:** Melibatkan pemangku kepentingan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan publik desa.
- **Stakeholder management:** Mengelola hubungan dengan pemangku kepentingan secara efektif.

Teori Desa Mandiri

Desa mandiri merupakan desa yang mampu memenuhi kebutuhan dasar desanya dan mampu

meningkatkan kualitas hidup masyarakat desanya secara berkelanjutan (Baru et al., 2024). Pelayanan publik desa merupakan salah satu faktor penting yang dapat mendukung pencapaian desa mandiri.

Teori Pelayanan Publik Desa Berbasis Masyarakat

Pelayanan publik desa berbasis masyarakat merupakan model pelayanan publik yang melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan publik. Model ini dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik desa dan meningkatkan partisipasi masyarakat (Melati et al., 2024).

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan sosialisasi di Desa Pakuncen dilaksanakan pada hari senin 6 Mei 2024 dari jam 08.00 Wib s.d Selesai dimana kegiatan tersebut dilaksanakan oleh Dosen Administrasi Publik Universitas Bina Bangsa bertujuan untuk memberikan bagaimana menerapkan pelayanan publik di Desa Pakuncen dengan baik sesuai dengan motto pelayanan prima pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat dari segi petugasnya, sarana prasarannya dan ketetapan waktunya (Studi et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Sosialisasi di Desa Pakuncen dilaksanakan pada hari senin 6 mei 2024 dimana kegiatan tersebut disambut antusias oleh warga, aparat Desa Pakuncen, dan para pemuda yang tergerak untuk memahami makna dari pelayanan prima dalam pelayanan publik .

Tujuan Sosialisasi:

- Meningkatkan pemahaman masyarakat Desa Pakuncen tentang good governance dan pentingnya penerapan good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan publik desa.
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Pakuncen.

Sasaran Sosialisasi:

- Masyarakat Desa Pakuncen, khususnya aparatur desa, tokoh masyarakat, dan pemuda.

Metode Sosialisasi:

- Ceramah
- Diskusi
- Tanya jawab
- Pembagian brosur dan leaflet tentang good governance dan pelayanan publik desa.

Jadwal Sosialisasi:

- **Hari/Tanggal:** [Senin 6 Mei 2024]
- **Waktu:** [08.00 - Selesai]
- **Tempat:** [Kantor Desa Pakuncen]

Narasumber:

- [Dede Qodrat Al Wajir]
- [Parko Prahima]
- [Arief Rachman dll]

Peserta:

- [30 Peserta]

Materi Sosialisasi:

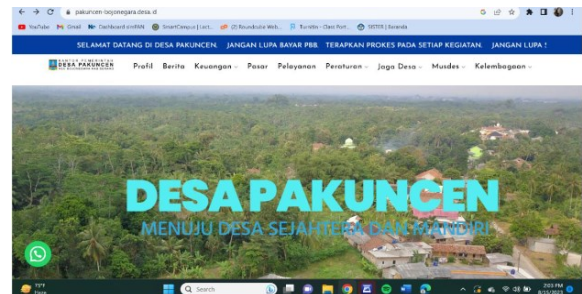
- Konsep good governance
- Prinsip-prinsip good governance
- Manfaat penerapan good governance dalam pelayanan publik
- Peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Kualitas pelayanan publik desa

Media Sosialisasi:

- [Spanduk, poster, brosur, leaflet, dll.]

Evaluasi Sosialisasi:

- [Metode evaluasi yang digunakan, seperti kuesioner, lembar evaluasi, dll.]



Dokumentasi Sosialisasi

Gambar 1. Website Resmi Desa Pakuncen



Gambar 2. Sosialisasi Pelayanan Publik Desa



Gambar 3. Warga Desa Pakuncen sedang mengikuti sosialisasi



Gambar 4. Foto bersama acparatur Desa Pakuncen

Dengan pelaksanaan sosialisasi ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat Desa Pakuncen tentang good governance dan pentingnya penerapan good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, sosialisasi ini juga diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan publik desa, sehingga kualitas pelayanan publik di Desa Pakuncen dapat ditingkatkan (Hapsari et al., 2024).

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan Permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Pakuncen perlu segera diatasi. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan berbagai strategi, seperti:

- Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa.
- Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Meningkatkan kualitas aparatur desa.
- Membangun sistem monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Desa Pakuncen dapat ditingkatkan dan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada Rektor Universitas Bina Bangsa Prof. Dr. Ir. H. Furtasan Ali Yusuf, SE., S.Kom., MM dan Dosen Administrasi Publik, Aparat Desa Pakuncen, Pemuda, Masyarakat Desa Pakuncen telah mensukseskan acara pengabdian masyarakat dengan desain sosialisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Bahits, Mochamad Fahu Komarudin, Raden Irna Afriani (2020), *Strategi Pengembangan Tempat Wisata Religi Untuk meningkatkan Perekonomian Masyarakat di Gunung Santri Desa Bojonegara Kecamatan Bojonegara Kabupaten Serang Banten Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo* Vol. 6
- Aprilliyanti, R., Saepudin, E. A., Ernawati, S., M Afan, Ripa'i, A., & Fitriani, U. (2024). Analisis dalam Menguraikan dan Memproyeksikan Ragam Organisasi Publik di Indonesia. *MISTER: Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 1(2), 251–262.
<https://doi.org/10.32672/mister.v1i2.1477>
- Annisarizki (2018), *Manajemen Wisata Religius Kesultanan Banten (Bauran Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Wisatawan)* Nyimak Journal Of Communication Vol. 2 No.2
- Andini Ayu Lestari, Ahmad Sururi, Rethtorika Bertanilla, (2021). Pengaruh Revitalisasi Kawasan Banten Lama Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan Kawasan Wisata Religi Keraton Kesultanan Banten di Kecamatan Kasemen Kota Serang Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Vol.7 No.1
- Budi Sulisty, Gita Vemilya Many (2012), *Revitalisasi Kawasan Banten lama Sebagai Wisata Ziarah Jurnal Planesa Volume 3 Nomor 1 Caong*, B. Y. H., Cahyono, Y., Rahmawati, A., Prabowo, B. E., Dewantara, I. S., Firdaus, M. Y., Oktara, R., Haelani, S. M., & Rafles, T. N. (2024). *Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar dalam*

- Pengabdian Orientasi Masyarakat PEMBERDAYAAN DAN PELATIHAN SOSIAL KEPADA ANAK PANTI DI YAYASAN. 1(3).
- Deva Danugraha Imandintar, Hertiar Idajati (2019), Karakteristik Desa Wisata Religi dalam Pengembangan Desa Bejagung sebagai Sebuah Desa Wisata Religi Jurnal Teknik ITS Vol.8 No.2
- Fitrianti, R., Rahayu, L. F. ., & Saepudin, E. A. (2023). Gender perceptions in political speech: women and political style. *The International Journal of Politics and Sociology Research*, 11(2), 222–229.
<https://doi.org/10.35335/ijopsor.v11i2.149>
- Handayani, P., Saefudin, E., Zulfikar, M., Fitrianti, R., Suryasuciramdhan, A., Rahayu, L., & Amilia, R. (2023). THE EXTERNAL FUNCTION OF AUTOMOTIVE COMPANY PUBLIC RELATIONS IN BUILDING A POSITIVE IMAGE OF THE COMPANY (Analysis of Customer Relations Division of PT. Indomobil Trada Nasional / NISSAN in Serving Customers). *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 15(02), 268-284. Retrieved from <http://ejurnal.unisda.ac.id/index.php/MADANI/article/view/4814>
- Melati, M., Saddiah, A. M., Putri, D. H., Ilma, N., Pratama, J. A., Kasiawa, S., Studi, P., Pemerintahan, I., & Buton, U. M. (2024). *Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat IDENTITAS ETNIS WOLIO PADA PEMILIHAN DAN PEMENANGAN WALI KOTA BAUBAU*. 1(3).
- Rachmawati, E., Saepudin, E. A., Apriani, D. D., Fitriani, A., & Rosiana, L. (2024). Merancang Konsep Ekonomi Kebijakan dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo. *MISTER: Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 1(2), 230–234.
<https://doi.org/10.32672/mister.v1i2.1453>
- Ramadanti, N. N., Islami, M., Saypullah, A., Aprian, P., Safei, M., & Hidayah, T. (2024). *Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat PELATIHAN DAN PENINGKATAN LITERASI FINANSIAL BAGI SISWA SD NEGERI SERDANG WETAN KECAMATAN LEGOK KABUPATEN TANGERANG*. 1(3).
- Saepudin, E. A. ., Asnawi, A., & Agustiawan, M. N. . (2023). TRANSFORMASI TRANSAKSI PENJUALAN KERAJINAN TANGAN DI SUKU BADUY DESA KANEKES MELALUI PENGGUNAAN METODE QRIS. *Indonesian Collaboration Journal of Community Services*, 3(2), 187–192.
<https://doi.org/10.53067/icjcs.v3i2.123>
- Saepudin, E. A. ., Nugraheni, R. A. ., Rindiani, S. ., Rahmawati, J. ., Ningrum, D. S. ., Rukmana, A. E. ., & Maulana, R. . (2023). SOCIALIZATION OF PUBLIC INFORMATION GOVERNANCE OF VILLAGE GOVERNMENT HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN PAKUNCEN VILLAGE, BOJONEGARA SUB-DISTRICT. *International Journal of Engagement and Empowerment*, 3(2), 231–235.
<https://doi.org/10.53067/ije2.v3i2.118> Of Legal Studies UNIFIKASI Vol. 8 No.12
- Tedi Pirdaus 2023, Kebijakan Pemerintah Provinsi Banten Terhadap Pengembangan Wisata Religi Di Kabupaten Serang Prosiding Senaskah Vol.1 No.1
- Zulhidayat, M. R., Suharni Haris, Oksahil, Restiawati, & Ahmad Dahlan Al Haris. (2024). DINAMIKA KEPEMIMPINAN POLITIK DALAM MEWUJUDKAN STABILITAS NEGARA. *Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar Dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat (AMPOEN): Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3), 191–197.
<https://doi.org/10.32672/ampoen.v1i3.1123>