

**JPM Bakti Parahita :  
Jurnal Pengabdian Masyarakat  
Bakti Parahita**

Kusuma, Afriyani, Fanani  
Volume 5, Nomor 1, halaman 31-39  
Juni, 2024

**Sejarah Artikel**

Diterima :  
27 Mei 2024

Revisi :  
11 Juni 2024

Disetujui :  
30 Juni 2024

p-ISSN-2747-2094  
e-ISSN 2963-637X

**Sosialisasi Penerapan Good Government untuk Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat Desa**

***Socialisation of Good Government Implementation to Improve Services to Village Communities***

**Yudha Adi Kusuma<sup>1\*</sup>, Vivin Afriyani<sup>2</sup>, Rizhal Dwi Fanani<sup>3</sup>**

\*Penulis Korespondensi: yudhakusuma@unipma.ac.id

<sup>1,2,3</sup>Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Madiun  
Jl. Auri No 14-16, Kota Madiun, Jawa Timur, Indonesia, 63117

**Abstrak**

Good government diperlukan dalam perbaikan kualitas pelayanan masyarakat pada lingkup desa. Hal ini tidak terkecuali pada Desa Dawuhan. Kondisi saat ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum berjalan maksimal. Bila tidak segera diatasi maka dapat menimbulkan turunnya kepercayaan terhadap pemerintahan desa. Melalui kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan sosialisasi terhadap penerapan good government sehingga dapat terjadi perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil dari evaluasi kegiatan pengabdian rata-rata peserta merasa bahwa terjadi perubahan secara signifikan setelah mengikuti kegiatan pengabdian. Perubahan tersebut didasarkan pada hasil penilaian berada pada nilai setuju dan sangat setuju. Bukti nyata dari hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat diharapkan dapat terus memberikan perbaikan terhadap sistem pelayanan di Desa Dawuhan secara berkelanjutan walaupun kegiatan yang diberikan selesai dilakukan.

**Kata Kunci:**

- Desa Dawuhan
- Good Government
- Pelayanan Masyarakat

**Abstract**

Good government is needed to improve the quality of community services within the village. This is no exception to Dawuhan Village. The current condition of the servants given to the community has not run optimally. If not immediately addressed, it can cause a decrease in trust in the village government. Through community service activities, socialisation of the implementation of good government is carried out so that improvements can be made to the services provided. The results of the evaluation of service activities showed that, on average, participants felt that there was a significant change after participating in service activities. The change is based on the results of the assessment of agree and strongly agree. Concrete evidence of the results of community service activities is expected to continue to provide improvements to the service system in Dawuhan Village in a sustainable manner even though the activities provided are completed.

**Keywords:**

- Community Service
- Dawuhan Village
- Good Government

## **1. PENDAHULUAN**

Desa bagian dari kesatuan masyarakat dengan kepemilikan wewenang terhadap batas wilayah untuk mengelola pemerintahan bagi kepentingan masyarakat serta menjadi bagian dari sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU No 6, 2014). Desa memiliki hak istimewa dalam jalinan hubungan antara satu dengan yang lain pada kawasan pemerintahannya (Sugiman, 2018). Kesatuan wilayah desa dihuni sejumlah penduduk dan dipimpin oleh seorang kepala desa (Sidik, 2020). Peranan kepala desa menjadi strategis dalam mengenali aspirasi masyarakat terhadap kebutuhan, permasalahan dan kepentingan dalam dinamika sosial yang terjadi (Rosyada, 2016).

Eksistensi suatu desa harus sejalan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakatnya. Pelayanan yang baik harus memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hambatan dalam pelayan masyarakat (Saputra & Nugroho, 2021) seperti “proses yang berbelit-belit”, “kurang profesional”, “tidak akuntabel”, “tidak transparan” serta “KKN” sebisa mungkin harus dapat diselesaikan. Bila hambatan terus terjadi menimbulkan tingkat kepercayaan masyarakat berkurang sehingga timbul praktik-praktik jalan pintas diluar aturan yang berlaku (Abror & Khuljana, 2022). Tindakan penyelesaian hambatan pelayanan bagi masyarakat bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari perekonomian masyarakat sehingga mengalami pertumbuhan dan kemajuan (Daempal et al., 2022).

Pelayanan secara prima dengan minim hambatan secara teknis menjadi prioritas yang wajib bagi pemerintah desa. Perubahan cara kerja pelayanan pada konteks tradisional mau tidak mau harus bisa bermetamorfosis menjadi cara profesional (Ediwijoyo et al., 2020). Proses perubahan pelayanan membutuhkan peran serta berbagai pihak baik pemerintah desa maupun masyarakat setempat (Dewi et al., 2021). Bila keharmonisan antar semua pihak tercipta bukan hal yang mustahil akan timbul *good government* dalam semua tindakan terhadap pelayanan di desa.

Pola pelayanan *good government* mulai diinisiasi dan diterapkan oleh Desa Dawuhan pada proses pelayanan kepada masyarakatnya. Salah satunya pembuatan surat menyurat dapat dilakukan secara elektronik. Namun juga, masih ada beberapa pelayanan masyarakat yang belum berjalan maksimal. Proses pelayanan masyarakat dilakukan secara konvensional maupun sistem manajemen terpadu (Putri, 2023). Memang perlu disadari bahwa dalam mewujudkan pola *good government* bukan perkara mudah. Perlu adanya sinkronisasi dan harmonisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa (Adam et al., 2021). Penguatan tata kelola pemerintahan desa diperlukan dalam kapabilitas pembangunan dan kesejahteraan masyarakat (Safelia et al., 2022).

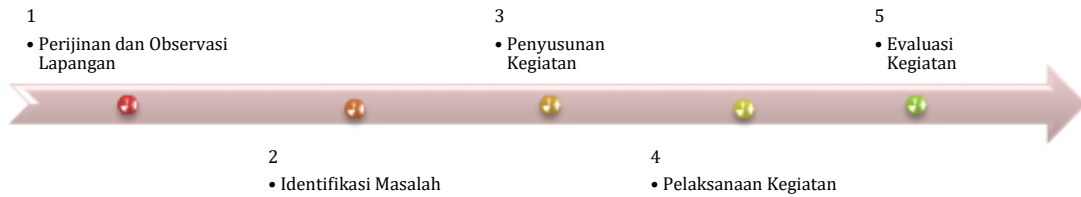
Perbaikan pola pelayanan di Desa Dawuhan menjadi faktor dilakukan program kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Kegiatan pengabdian masyarakat dapat memberikan pemahaman terhadap pentingnya konsep *good governance* dalam pelayanan publik. Penerapan *good governance* dapat mengatasi kesulitan masyarakat terhadap pelayan yang bertele-tele, proses lama dan ketidakpasitan harga (Dewi & Suparno, 2022). Jika hal tersebut dapat diatasi maka timbul kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik (Rahmawati et al., 2023). Jika suatu saat kinerja pelayanan publik sudah berjalan baik maka masyarakat perlu juga diberikan wawasan sebagai fase adaptasi (Herizal et al., 2020).

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan pada Desa Dawuhan, Kecamatan Pilangkenceng, Kabupaten Madiun. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan melalui serangkaian tahapan. Gambar 1 menunjukkan tahapan dari kegiatan pengabdian. Kegiatan pengabdian diawali dengan melakukan perizinan dan observasi lapangan. Kegiatan perizinan dan observasi di lapangan bertujuan untuk pengurusan legalitas dan mengetahui kondisi tempat pengabdian (Kusuma & Fandidarma, 2022). Jika perizinan dan observasi lapangan dipenuhi maka tahapan lanjutan adalah identifikasi masalah. Tahapan identifikasi masalah bermanfaat untuk mengetahui permasalahan yang terjadi sehingga kegiatan pengabdian bisa tepat sasaran (Kusuma & Sudarni, 2022).

Bila dirasa proses identifikasi masalah sudah selesai maka perlu disusun kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang akan dijalankan. Penyusunan kegiatan berdasarkan agenda yang dibentuk berdasarkan permasalahan yang terjadi pada mitra (Kusuma & Bima, 2022) terutama yang berkaitan dengan penerapan *good government* dalam mendukung pelayanan pada masyarakat. Terbentuknya susunan kegiatan menjadi petunjuk dalam pelaksanaan kegiatan. Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat melalui ceramah, diskusi dan pendampingan berkelanjutan.

Kegiatan ceramah meliputi penyampaian informasi secara lisan maupun dengan dukungan menggunakan perangkat tambahan (Kusuma & Bima, 2023a). Kegiatan diskusi berkaitan dengan pembahasan terkait persoalan yang terjadi melalui keterlibatan banyak orang (Purba, 2020). Pendampingan berkelanjutan berguna untuk memantau kondisi mitra agar penerapan *good government* dapat berjalan maksimal (Putra et al., 2022). Temuan dari pelaksanaan kegiatan perlu dilakukan evaluasi. Manfaat dari evaluasi kegiatan diantaranya adalah mengetahui kelanjutan dari program yang sudah dijalankan maupun memberikan kontribusi dalam pemberian solusi terhadap permasalahan (Kusuma & Bima, 2023b).



**Gambar 1. Metode pelaksanaan pengabdian**

**3. HASIL DAN DISKUSI**

Kegiatan pengabdian dilakukan pada Desa Dawuhan, Kecamatan Pilangkenceng, Kabupaten Madiun. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat terkait *good government* selama 1 bulan. Lokasi pengabdian dilakukan pada kantor desa karena mitra dari pengabdian adalah perangkat desa di lingkup Desa Dawuhan. Selain perangkat desa, kegiatan pengabdian ini juga dihadiri oleh perwakilan dari organisasi yang ada di desa seperti karang taruna, badan usaha milik desa (BumDes), Rukun Tetangga (RT) ataupun Rukun Warga (RW). Gambar 2 merupakan salah satu contoh dari aktivitas kegiatan yang dilakukan.



**Gambar 2. Aktivitas kegiatan pengabdian**

Pelaksanaan kegiatan dilakukan pada kantor Desa Dawuhan. Susunan acara kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat dilihat pada Tabel 1. Proses kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan secara luring melalui tatap muka langsung dengan mitra. Penyampaian materi dilakukan melalui 3 tahapan, yaitu :

**Tabel 1. Susunan acara**

No	Aktivitas Pengabdian	Rundown Acara
1	Pembukaan kegiatan	Sambutan Kepala Desa
2	Penyajian materi	Memberikan pemahaman terkait konsep <i>good goverment</i>
3	Tata cara pelayanan publik	Menginformasikan perbaikan pelayanan publik dari hasil informasi dari masyarakat setempat
4	Penutupan	Mengakhiri pelaksanaan kegiatan

1) Ceramah

Kegiatan ceramah melalui penyampaian materi terkait *good government* dalam pelayanan kepada masyarakat. Pemberian materi disajikan melalui contoh aplikatif yang ada pada studi kasus yang ada. Keberadaa contoh pada materi diharapkan dapat memudahkan peserta dalam memahami materi yang diberikan. Selain contoh aplikatif juga diinformasikan perkembangan penerapan *good government* berdasarkan kondisi saat ini.

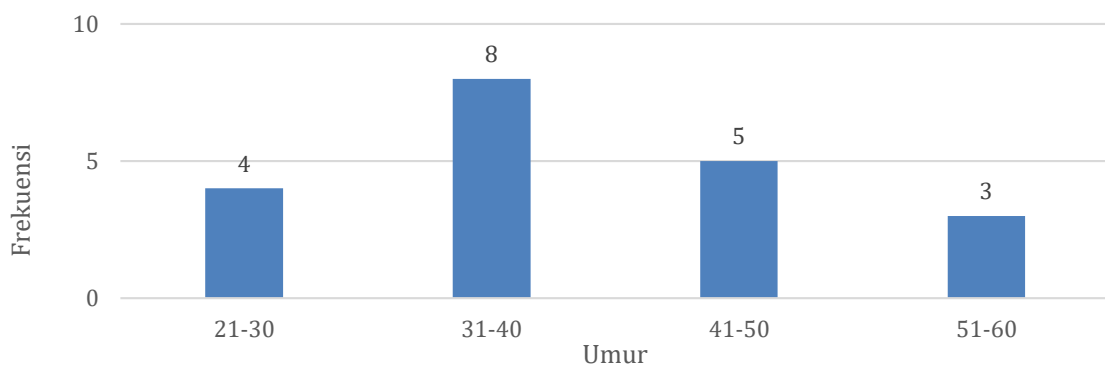
2) Diskusi

Kegiatan diskusi setelah penyampaian materi selesai. Kegiatan diskusi bertujuan memberikan ruang kepada peserta pengabdian untuk menanyakan sesuatu yang belum dipahami dari materi yang diberikan. Timbul dialog interaktif antara peserta pengabdian dengan pemberi materi. Waktu kegiatan diskusi dimaksimalkan lebih lama antara 1-2 jam sehingga tidak timbul pertanyaan yang menggantung setelah kegiatan pengabdian seslai dilakukan.

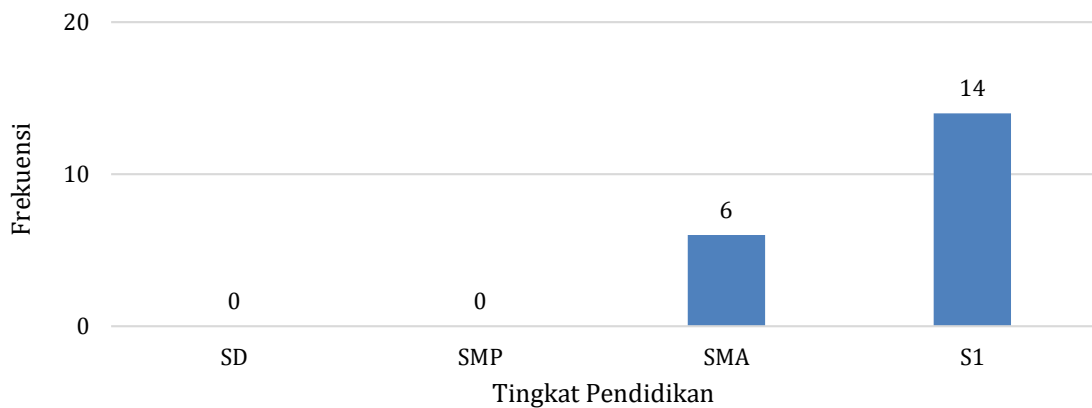
3) Pendampingan Berkelanjutan

Pendampingan berkelanjutan bersifat insidental sehingga waktunya tidak pasti. Pendampingan berkelanjutan untuk memantau dari hasil penerapan yang sudah dilaksanakan oleh mitra pengabdian. Pendampingan berkelanjutan diharapkan proses *good government* melauai aplikatif program yang diberikan dapat berjalan maksimal dalam pelayanan publik.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang sudah selesai perlu adanya tindakan evaluasi melalui penilaian dari peserta kegiatan. Kegiatan evaluasi bertujuan untuk mengukur capaian dari hasil kegiatan melalui bantuan kuesioner. Pengisian kuesioner dilakukan pada 20 responden terutama yang mengikuti acara sampai kegiatan selesai. Gambar 3 menunjukkan karakteristik dari responden yang terlibat pada pengabdian. Responden yang mengikuti acara pengabdian kebanyakan berumur 31-40 tahun dengan tingkat pendidikan S1.



**Gambar 3 (a) Data responden berdasarkan umur**

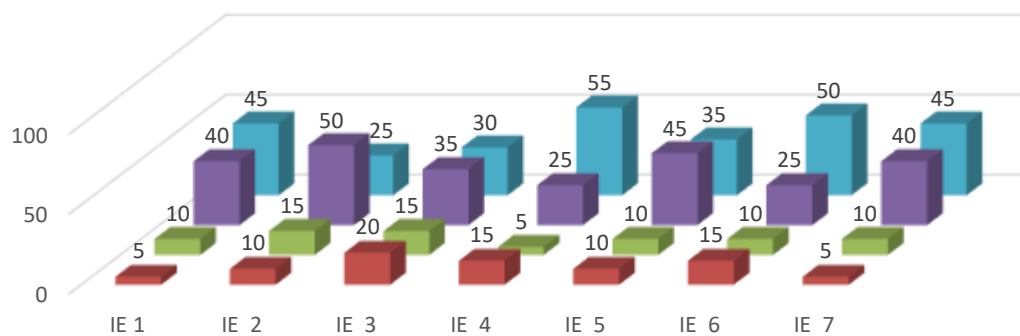


**Gambar 3 (b) Data responden berdasarkan tingkat pendidikan**

Hasil dari kegiatan evaluasi melalui tujuh indikator. Beberapa indikator dalam penilaian hasil kegiatan pengabdian dapat dilihat pada Tabel 2. Hasil pengukuran indikator dapat dilihat pada Gambar 4. Skala penilaian dalam pengukuran evaluasi kegiatan terbagi menjadi empat, meliputi sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju (Putri, 2023). Hasil penilaian oleh responden dapat dilihat pada Gambar 4. Bentuk penilaian dalam ukuran persen. Secara keseluruhan responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa kegiatan pengabdian memberikan dampak terhadap pelayanan publik di Desa Dawuhan. Hal ini bisa terlihat pada perubahan yang signifikan terhadap peningkatan kemampuan perangkat desa dalam memberikan pelayanan pada masyarakat khususnya pada kegiatan administrasi. Selain itu juga mulai tumbuh kepercayaan masyarakat bahwa konsep *good government* sudah berkembang ke arah baik.

**Tabel 2. Indikator evaluasi kegiatan**

Indikator Evaluasi (IV)	Sumber
IE 1 Sikap terhadap pelayanan publik	Marpaung et al. (2021)
IE 2 Kelengkapan administrasi	
IE 3 Pengetahuan tata kelola	
IE 4 Kemampuan mendapatkan informasi secara <i>update</i> dan terpercaya	Karinda & Nursin (2022)
IE 5 Kepercayaan dalam hal pelayanan publik	
IE 6 Kemudahan akses pelayanan publik	
IE 7 Perbaikan dan peningkatan pelayanan	



**Gambar 3. Hasil penilaian indikator (dalam %)**

#### **4. SIMPULAN**

Simpulan dari hasil kegiatan pengabdian yang dilakukan adalah terjadi perubahan secara signifikan terhadap pelayanan masyarakat. Bentuk aplikatif dari good government mulai diketahui serta adanya perbaikan dari proses pelayanan sebelumnya yang dirasa belum baik untuk masyarakat. Perangkat desa selaku operator dalam kegiatan administrasi desa mulai berbenah dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut didukung berdasarkan rata-rata hasil indikator evaluasi menunjukkan nilai sangat setuju dan setuju. Artinya bahwa pembenahan pelayanan serta merta sudah mulai dirasakan masyarakat terhadap perbaikan good government oleh pemerintah Desa Dawuhan.

#### **5. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih diberikan kepada Desa Dawuhan, Kecamatan Pilangkenceng, Kabupaten Madiun dalam hal pemberian ijin dalam pelaksanaan kegiatan kepada masyarakat. Ucapan terima kasih secara khusus juga diberikan kepada seluruh responden yang terlibat dalam pengabdian meliputi kepala Desa Dawuhan beserta perangkat Desa Dawuhan yang telah mengikuti semua proses sampai akhir.

#### **6. DAFTAR PUSTAKA**

- Abror, F., & Khuljana, D. (2022). Upaya Merealisasikan Good Governance melalui Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 4(1), 55–59.
- Adam, A., Siregar, N. S. S., Matondang, A., Angelia, N., & Lubis, Y. A. (2021). Pengabdian Kepada Masyarakat untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dan Good governance Tingkat Desa di Desa Aras Kabu Deli Serdang. *Pelita Masyarakat*, 3(1), 32–42.
- Daempal, A. V., Saerang, I. S., & Untu, V. N. (2022). Optimalisasi Good Governance dalam Meningkatkan Pengelolaan Anggaran Dana Desa di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Desa Boloak). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(4), 1751–1760.
- Dewi, A. N., Gunawan, W., & Sutisna, J. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance di Desa Sindanghaji Kecamatan Palasah Kabupaten Majalengka (Studi Pada Pengelolaan Dana Desa Di Desa Sindanghaji Tahun 2019). *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(1), 40–54.
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.

*Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.

- Ediwijoyo, S. P., Yuliyanto, W., & Waluyo, A. (2020). Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Padureso Kec. Padureso Kebumen dengan Sosialisasi dan Penyuluhan Tata Kelola Administrasi Desa. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(3), 354–363.
- Herizal, Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34.
- Karinda, K., & Nursin, E. (2022). Sosialisasi E-Government bagi Perangkat Desa Tontoauan Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian KKN-MAS*, 1, 7–14.
- Kusuma, Y. A., & Bima, A. C. A. (2022). Pendampingan Pembuatan Video Profil Kelompok Peternak Sebagai Media Promosi Dalam Peningkatan Hasil Penjualan Olahan Susu Sapi. *SENDIKO (Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Masyarakat Bidang Ilmu Komputer)*, 26–33.
- Kusuma, Y. A., & Bima, A. C. A. (2023a). Pendampingan Penggunaan Media Pembelajaran Berbasis Kekinian dalam Menunjang Proses Pengajaran yang Menyenangkan. *ANDASIH : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 1–8.
- Kusuma, Y. A., & Bima, A. C. A. (2023b). Pengenalan Penggunaan Media Penyimpanan Data Berbasis Internet dalam Mendukung Kegiatan Administrasi. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat) Vol.*, 4(1), 1–10.
- Kusuma, Y. A., & Fandidarma, B. (2022). Pendampingan Pembuatan Mikrohidro sebagai Alternatif Penerangan Jalan Desa Kresek Kabupaten Madiun. *Cendekia : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 46–53.
- Kusuma, Y. A., & Sudarni, D. H. A. (2022). Pendampingan Pembuatan Digester Biogas Berbasis Portabel Sebagai Alternatif Bahan Bakar dan Penerangan Kandang. *Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 179–186.
- Marpaung, I. S., Juniasih, T. E., Lona, R. T., & Harianja, N. (2021). Sosialisasi dan Pelatihan Tata Kelola Administrasi Pemerintahan Kelurahan Batunadua Jae Padangsidimpuan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Radisi*, 1(2), 50–56.
- Purba, F. J. (2020). Penggunaan Metode Diskusi dalam Meningkatkan Hasil Belajar. *Jurnal Inovasi Pembelajaran Fisika (INPAFI)*, 8(1), 24–28.
- Putra, A. A., Widakdo, D. T., & Sasmita, R. F. (2022). Sosialisasi Sistem Informasi Desa Berbasis Web (Open Sid) Pada Desa Jati Indah Tanjung Bintang Lampung Selatan. *Abdimas Toddopuli: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 4(1), 21–28.
- Putri, I. K. (2023). Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Desa untuk Meningkatkan



- Kualitas Layanan Publik dan Mewujudkan Smart Village pada Perangkat Desa Bungapati Kabupaten Luwu Utara. *To Maega | Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(3), 631–638.
- Rahmawati, I., Juwanda, H., Ginanjar, S. E., Anwar, & Surtiah, I. (2023). Sosialisasi Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Terhadap Masyarakat Di Kelurahan Pasir Impun Kota Bandung. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 4(1), 58–66.
- Rosyada, A. A. (2016). Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 102–114.
- Safelia, N., Friyani, R., Yulmardi, Y., & ... (2022). Peningkatan Tata Kelola Pemerintahan Desa Yang Baik di Desa Jelutih Kecamatan Batin XXIV Kabupaten Batang Hari. *Jurnal Inovasi, Teknologi, Dan Dharma Bagi Masyarakat (JITDM)*, 4(3), 72–76.
- Saputra, N., & Nugroho, R. (2021). Good Governance Pada Pelayanan Publik: Sebuah Usulan Model Pengembangan Berbasis Perilaku. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 9(1), 11–26.
- Sidik, H. (2020). Meningkatkan Peran Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) sebagai Penggerak Ekonomi Pedesaan di Desa Langensari. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 21–30.
- Sugiman. (2018). Pemerintah Desa. *Binamulia Hukum*, 7(1), 82–95.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tentang Desa, (2014).