

TESIS
PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE MELALUI
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA BABABULO KABUPATEN
MAJENE

NUR AFIFAH SUADI
E062222008



PROGRAM STUDI S2 ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024

HALAMAN JUDUL

**PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE MELALUI
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA BABABULO KABUPATEN
MAJENE**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister
Pada Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan

Disusun dan diajukan oleh :

Nur Afifah Suadi

E062222008

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
TAHUN 2024**

TESIS

**"PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE MELALUI
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA BABABULO KABUPATEN
MAJENE"**

NUR AFIFAH SUADI

E062222008

telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Magister pada tanggal
18 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

pada

Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan

Departemen Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Hasanuddin

Makassar

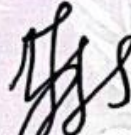
Mengesahkan:

Pembimbing Utama,



Prof. Dr. Nurlinah, M.Si
NIP. 19630912 1987 02 2 001

Pembimbing Pendamping,



Dr. Suhardiman Syamsu, M.Si
NIP. 19680411 2000 12 1 001

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Pemerintahan,



Dr. H. A. M. Rusli, M.Si
NIP. 19640727 1991 03 1 001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Prof. Dr. Phl. Sukri, M.Si
NIP. 19750818 2008 01 1 008

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Afifah Suadi
Nim : E062222008
Prpgram Studi : Magister Ilmu Pemerintahan
Jenjang : S2

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan tesis yang berjudul **"Penerapan Prinsip Good Governance Melalui Pemberdayaan Masyarakat Desa Bababulo Kabupaten Majene"** adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan karya orang lain, bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan Tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 18-07-2024



Nur Afifah Suadi
NIM. E062222008

ABSTRAK

NUR AFIFAH SUADI. *Penerapan Prinsip Good Governance Melalui Pemberdayaan Masyarakat Desa Bababulo Kabupaten Majene* (dibimbing oleh Nurlinah dan Suhardiman Syamsu)

Implementasi responsivitas pemerintah yang berkaitan dengan pemberdayaan ekonomi masyarakat di Desa Bababulo belum terlaksana secara maksimal. Hal tersebut didasari beberapa laporan masyarakat yang mengatakan bahwa ketidaktransparansinya pemerintah setempat dalam penyediaan informasi terkait program pemberdayaan anggaran, dan rencana kerja. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas pemerintah desa dalam pemberdayaan masyarakat Desa Bababulo Kabupaten Majene. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *pertama*, dari responsivitas disandingkan dengan program pemberdayaan masyarakat desa telah dilaksanakan sebaik mungkin oleh pemerintah desa. Namun, sumber daya manusia pemerintah desa menjadi hambatan karena terbatasnya jumlah anggota dari pemerintah Desa bababulo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pemerintah Bababulo telah ditunjuk melalui; (1) kemampuan merespons masyarakat dalam bentuk pemberian pelayanan yang baik dan ramah, (2) kecepatan melayani berdasarkan keinginan masyarakat setempat, (3) ketepatan melayani dalam bentuk penyebaran informasi yang mudah diakses oleh masyarakat, (4) kecermatan melayani dengan memberikan bantuan kepada masyarakat, (5) ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, dan (6) kemampuan menanggapi keluhan. *Kedua*, pemberdayaan masyarakat oleh pemerintah desa Bababulo dilakukan dengan berbagai upaya, seperti: (1) bantuan modal dengan system administrasi yang efisien, (2) bantuan pembangunan prasarana guna membantu produksi dan pemasaran masyarakat desa secara merata dan sesuai dengan kebutuhan, dan (3) bantuan pendampingan untuk menguatkan kemitraan UMKM.

Kata kunci: *good gavernance*, responsivitas, pembendayaan masyarakat



ABSTRACT

NUR AFIFAH SUADI. *Implementation of Good Governance Principle through Community Empowerment in Bababule Village, Majene Regency* (supervised by Nurlinah and Suhardiman Syamsu)

The implementation of the government responsiveness related to the community economic empowerment in Bababule village has not been maximized. This is based on several community reports saying that the local government is not transparent in providing the information related to the empowerment programs, budgets, and work plans. The research aims at describing and disclosing the responsiveness of the village government in empowering Bababulo village community in Majene Regency. The result indicates that the responsiveness points juxtaposed with the village community empowerment program have been implemented as well as possible by the village government. However, the human resources of the village govern the Bababulo village government. It can be concluded that: 1. the responsiveness of the Bababulo village government has been demonstrated through: (a) the ability to respond to the community in the form of providing good and friendly service, (b) the speed of serving based on the wishes of the local community, (c) the accuracy of serving in the form of disseminating information that is easily accessible to the community, (d) the accuracy of serving by providing assistance to the community; (e) the timeliness of the service in accordance with the specified time; and (f) the ability to respond to the community complaints by reviewing and investigating according to the complaints, (2) the community empowerment by the Bababulo village government is carried out with the various efforts, such as: (a) the capital assistance with the efficient administration system, (b) the infrastructure development assistance to assist the production and marketing of village communities evenly and as needed; and (c) the assistance to strengthen MSME partnerships.

Key words: good governance, responsiveness, community empowerment



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan sehingga bisa menyelesaikan Tesis yang berjudul “Penerapan Prinsip Good Governance melalui Pemberdayaan Masyarakat Desa Bababulo Kabupaten Majene” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Hasanuddin. Tidak lupa pula penulis kirimkan shalawat salam atas junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari alam yang gelap menuju alam yang terang benderang seperti sekarang ini.

Dalam kesempatan kali ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua Bapak Suadi S.Sos., M.AP dan Ibu Hasnawati, T S.Sos dengan penuh kasih sayang, serta ketulusan hati tanpa pamrih memberikan bantuan materil dan moril, selalu memberi semangat, berkat kekuatan doa luar biasa yang setiap saat beliau haturkan kepada penulis agar selalu mencapai kemudahan di segala urusan, diberi kesehatan dan perlindungan oleh Allah SWT.

Tesis ini tidak selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak dan oleh karena itu maka melalui kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc. selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor dan jajarannya.
2. Bapak Prof. Dr. Phil. Sukri, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh stafnya yang telah banyak memberikan bantuan dalam pengurusan administrasi kepada penulis.
3. Bapak Dr. A. M. Rusli, M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan seluruh staf pegawai di lingkungan Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu, nasehat, melayani urusan administrasi dan bantuan lainnya.
4. Ibu Prof. Dr. Nurlinah, M.Si dan Dr. Suhardiman Syamsu, M.Si selaku Pembimbing penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah rela mengorbankan waktunya untuk membimbing penulis, memberi arahan, saran, dan kritikan terhadap penyusunan Tesis ini.
5. Kepada para penguji penulis mulai dari Seminar Proposal, Seminar Hasil, sampai dengan Ujian Tesis, penulis sangat berterimakasih atas masukan, kritikan sekaligus arahannya demi perbaikan tesis penulis.

6. Terima kasih kepada seluruh informan penulis serta semua yang terlibat dalam pengumpulan data maupun informasi yang menunjang penelitian ini.
7. Terimakasih kepada orangtua saya, untuk Ayah penulis Suadi, S.Sos., M.AP dan untuk Mama penulis Hasnawati Tambaru, S.Sos tercinta yang tiada hentinya mendukung dan memberi semangat serta begitu banyak memberikan perhatian kepada penulis mulai dari awal proposal sampai pada penyelesaian Tesis.
8. Terimakasih kepada saudara kandung saya Tasqiah Suadi, Muhammad Reffyal Suadi, Nur Asifah Suadi, dan Ikhwani Suadi yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya.
9. Seluruh Teman-teman seperjuangan penulis Angkatan 2022 Magister Ilmu Pemerintahan Hasyim, Otten, Nizar, Aiman, Surfian, Faiz, Wahyu, Yusuf. Terimakasih atas segala pengalaman dalam berbagi pengetahuan diskusi, kebersamaan dan kebaikan kepada penulis selama menempuh Pendidikan Magister. Semoga selalu diberi Kesehatan, kemudahan dan kelancaran untuk penyelesaian jenjang Pendidikan magister dengan baik.
10. Untuk Riska Kurnia teman seperjuangan penulis. Terimakasih atas segala dukungan, kebaikan, kebersamaan dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama masa perkuliahan.

Semoga selalu diberikan Kesehatan, kemudahan dan kelancaran untuk penyelesaian jenjang Pendidikan Magister dengan baik.

11. Untuk Nurul Hidayah teman seperjuangan penulis. Terimakasih atas segala dukungan, kebaikan, kebersamaan dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama masa perkuliahan. Semoga selalu diberikan Kesehatan, kemudahan dan kelancaran untuk penyelesaian jenjang Pendidikan Magister dengan baik.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.

Akhir kata, penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan. Terima kasih.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, Juli 2024

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Definisi Good Governance	8
2.1.1 Prinsip-Prinsip Good Governance.....	12
2.2 Responsivitas	19
2.2.1 Indikator Responsivitas.....	21
2.3 Pemberdayaan Masyarakat.....	22
2.3.1 Kegiatan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat	28
2.4 Penelitian Terdahulu.....	30
2.5 Kerangka Pikir	36
2.5.1 Fokus Penelitian	37
2.5.2. Deskripsi Fokus	38

BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	41
3.2 Lokasi Penelitian	41
3.3 Jenis dan Sumber Data	42
3.4 Informan Penelitian.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data	44
3.6 Teknis Analisis Data	45
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Majene	46
4.1.1. Sejarah Singkat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Majene	46
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Majene	48
4.1.3 Fungsi dan Tugas Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Majene	50
4.1.4 Keadaan Wilayah Desa Bababulo	75
4.1.4.1 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Bababulo	78
4.1.4.2 Kronologis Kepemimpinan Desa Bababulo	80
4.1.4.3 Keadaan Geografis	80
4.1.4.4 Kondisi Topografi	81
4.1.4.5 Keadaan Demografis.....	82
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	87
4.2.1. Responsivitas pemerintah desa melalui pemberdayaan masyarakat Desa Bababulo Kabupaten Majene	88

4.2.1.1 Kemampuan Merespon Masyarakat.....	88
4.2.1.2 Kecepatan Melayani.....	93
4.2.1.3 Ketepatan Melayani.....	94
4.2.1.4 Kecermatan Melayani.....	96
4.2.1.5 Ketepatan Waktu Pelayanan	97
4.2.1.6 Kemampuan Menanggapi Keluhan	99
4.2.2. Upaya Pemerintah Desa Bababulo Dalam Pemberdayaan Masyarakat.....	103
4.2.2.1 Bantuan Modal	103
4.2.2.2 Bantuan Pembangunan Prasarana	108
4.2.2.3 Bantuan Pendampingan.....	117
BAB V	128
KESIMPULAN DAN SARAN	128
5.1 Kesimpulan	128
5.2 Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA.....	134
LAMPIRAN.....	136

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2. Informan Penelitian	43
Tabel 3. Nama-Nama Demang / Kepala Desa Dari Masa Ke Masa Sebelum Dan Sesudah Berdirinya Desa Bababulo.....	80
Tabel 4. Penduduk Desa Bababulo	82
Tabel 5. Hasil Usaha Produktif Desa Bababulo.....	84
Tabel 6. Mata Pencaharian Penduduk Desa Bababulo	86
Tabel 7. Matriks Analisis Responsivitas Pemerintah Desa (Zeithaml, 1985) melalui pemberdayaan masyarakat Desa Bababulo Kabupaten Majene	101
Tabel 8. Dana Desa Bababulo Tahun 2023	105
Tabel 9. Dana Desa Bababulo Tahun 2024	105
Tabel 10. Data Bantuan Modal di Desa Bababulo	107
Tabel 11. Bantuan Pembangunan Prasarana di Desa Bababulo pada Tahun 2023.....	111
Tabel 12. Bantuan Pembangunan Prasarana di Desa Bababulo pada Tahun 2024.....	111
Tabel 13. Data Bantuan Pendampingan Masyarakat Desa Bababulo ...	119
Tabel 14. Matriks Analisis Pemerintah Desa Bababulo Dalam Pemberdayaan Masyarakat	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir	37
Gambar 2. Struktur Organisasi Desa Bababulo.....	79
Gambar 3. Peta Desa Bababulo.....	81

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Instansi Pemerintah merupakan suatu organisasi yang terdiri dari sekumpulan orang yang dipilih berdasarkan prosedur yang sudah ditentukan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dalam Good Governance untuk mewujudkan kebutuhan masyarakat di seluruh Indonesia. Setiap instansi pemerintah memiliki tujuan yang ingin dicapai dengan memanfaatkan kualitas, kualitas yang dimaksud yaitu dari segi peningkatan sumber daya manusia (SDM) secara efektif dan efisien guna meningkatkan kualitas dari masing-masing sumber daya. Sebagai salah satu wujud dari implementasi good governace maka kualitas pemberdayaan masyarakat merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya ketidakutsertaan masyarakat dalam kegiatan yang menyangkut kebijakan pemerintah. Maka dari itu di perlukan perhatian khusus yang mendalam terhadap partisipasi masyarakat dalam sebuah kegiatan dari kebijakan yang dibuat oleh instansi pemerintah.

Secara teoritis good governance mengandung arti bahwa pengelolaan kekuasaan yang didasarkan pada aturan-aturan hukum yang berlaku, pengambilan kebijakan secara transparan, serta pertanggungjawaban kepada masyarakat (Kaloh, 2010:172). Sebagai organisasi sektor publik, pegawai dituntut agar memiliki orientasi yang

berpusat pada kepentingan masyarakat dan mendorong pemerintah agar senantiasa tanggap akan tuntutan lingkungannya, dengan berupaya memberikan kebutuhan terbaik secara transparan dan berkualitas serta adanya pembagian tugas yang baik pada pemerintahan. Dengan adanya prinsip *Good Governance*, instansi pemerintah diharapkan dapat menjalankan sistem demokratis. Dimana dalam setiap implementasi yang dilaksanakan mencerminkan pada prinsip-prinsip *Good Governance*, sehingga memberikan kebutuhan yang lebih baik kepada masyarakat. *Governance* itu sendiri memiliki unsur kata kerja lain yaitu *governing* yang berarti fungsi pemerintah bersama instansi lain (LSM, swasta, dan warga negara) yang dilaksanakan secara seimbang dan partisipatif (Setyawan, 2004:10). Organisasi pemerintah diharapkan bisa memberikan kualitas pekerjaan dan mutu yang baik.

Implementasi prinsip-prinsip *good governance* untuk menciptakan pemerintahan yang baik salah satunya melalui sistem pelayanan publik yang akuntabel. Pelayanan publik saat ini memiliki berbagai kelemahan, sebagaimana di ungkapkan oleh (Mohammad 2003:52) kurang responsif, kurang informatif, kurang aksesibel, kurang koordinasi, kurang birokratis, kurang mau mendengar keluhan, saran dan aspirasi masyarakat. Adapun prinsip-prinsip *good Governance* menurut United Nations Development Programme (UNDP) dalam Mas'ud (2012:18) mengungkapkan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam pelaksanaan *good governance* yaitu pertama *participation*, keterlibatan masyarakat

dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Kedua, partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif. Ketiga, rule of law dimana kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandangan bulu. Keempat, transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan. Kelima, responsivitas lembaga-lembaga publik harus cepat dan tanggap dalam melayani stakeholder. Keenam, berorientasi pada kepentingan masyarakat luas. Ketujuh, setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan. Kedelapan, pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara bedaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif). Kesembilan, pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan dan terakhir, strategic vision penyelenggara pemerintah dan masyarakat harus memiliki visi jauh ke depan.

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan salah satu dari prinsip-prinsip good governance, yaitu responsivitas. Dimana Zeithaml dkk (1985) menjelaskan responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator yaitu, merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan; petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat; petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani; petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;

petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Dalam kutipannya Djohani dalam Kusnadi, dkk (2005: 220), menyebutkan pemberdayaan masyarakat dimaksudkan mengembangkan kemampuan masyarakat agar secara berdiri sendiri memiliki keterampilan untuk mengatasi masalah-masalah mereka sendiri. Permasalahan yang timbul dalam masyarakat bisa berwujud persoalan ekonomi, pendidikan, sosial dan lainnya.

Masyarakat desa Bababulo merupakan masyarakat yang memiliki kompleksitas kebutuhan sehingga penyaluran aspirasi masyarakat perlu dimaksimalkan oleh pemerintah desa Bababulo melalui pemberdayaan masyarakat. Permasalahan yang terjadi terkait implementasi responsivitas pemerintah yang berkaitan dengan pemberdayaan ekonomi masyarakat di desa Bababulo belum terlaksana secara maksimal. Hal tersebut didasari beberapa laporan masyarakat yang mengatakan bahwa ketidaktransparansinya pemerintah setempat dalam penyediaan informasi terkait program pemberdayaan, anggaran, dan rencana kerja. Selain dari tidak keterbukaannya pemerintah terhadap anggaran pembangunan yang dilakukan, partisipasinya pun masih rendah dalam pelibatan masyarakat oleh instansi pemerintah dan unit penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah desa Bababulo harus mampu mendengarkan, memahami, mendampingi dan melakukan tindakan yang diperlukan untuk melayani kepentingan masyarakat.

Pada penelitian ini, memiliki titik fokus dimana pemberdayaan yang akan dibahas adalah mengenai responsivitas pemerintah dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat di desa Bababulo. Sehingga untuk mengembangkan pemberdayaan ekonomi masyarakat, maka perlu dilakukan penguatan pemilikan faktor-faktor produksi, penguatan penguasaan distribusi dan pemasaran. Dalam konteks ini pemberdayaan ekonomi untuk penguatan masyarakat dalam mendapatkan gaji/upah yang memadai, untuk memperoleh informasi, pengetahuan dan ketrampilan, sehingga memperoleh peningkatan hasil secara ekonomi. Pemberdayaan di bidang ekonomi merupakan upaya untuk membangun daya (masyarakat) dengan mendorong, memotivasi, dan membangkitkan kesadaran akan potensi ekonomi yang dimilikinya serta berupaya untuk mengembangkannya.

Berkaca dari sejumlah permasalahan tersebut, maka sangat penting bagi instansi pemerintah untuk menanggapi kebutuhan masyarakat guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan potensi yang ada. Karena sejatinya masyarakat bukan hanya sekadar hadir, namun dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk menggali ide, saran, hingga kritik untuk mendorong perbaikan terobosan dari instansi pemerintahan. Sehingga penelitian ini perlu dilanjutkan karena berbeda dari fokus penelitian-penelitian terdahulu. Peneliti melakukan penelitian sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat desa Bababulo dengan judul **“PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE MELALUI**

PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA BABABULO KABUPATEN MAJENE.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana penerapan responsivitas pemerintah desa melalui pemberdayaan masyarakat desa Bababulo Kabupaten Majene?
2. Bagaimana upaya pemerintah Desa bababulo dalam pemberdayaan Masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis penerapan responsivitas pemerintah desa melalui pemberdayaan masyarakat desa Bababulo Kabupaten Majene.
2. Menganalisis upaya pemerintah desa bababulo dalam pemberdayaan Masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan dalam penerapan prinsip good governance,

serta bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan dalam peningkatan good governance di Kabupaten Majene.

2. Manfaat Praktis

- 1) Bagi peneliti, penelitian tentang penerapan prinsip good governance melalui pemberdayaan masyarakat dapat menambah wawasan peneliti mengenai pemerintahan yang baik dalam hal ini berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Majene sehingga dapat memberikan pengalaman, pengetahuan dan pembelajaran terutama saat melaksanakan penelitian.
- 2) Bagi pihak instansi, penelitian ini berupaya untuk memberikan informasi kepada pihak instansi agar bisa memberikan persepsi positif kepada masyarakat tentang realisasi prinsip good governance dan memberikan masukan pemerintahan yang baik dalam hal ini akan meningkatkan good governance di Kabupaten Majene.
- 3) Bagi Universitas, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas, dan dapat memberikan atau dijadikan referensi bagi mahasiswa lain.

3. Manfaat Metodologis

Dengan menggunakan metodologi penelitian, maka hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini dikarenakan menggunakan sumber data yang dianggap valid menurut peneliti. Sehingga hasil peneliti akan dipercaya oleh orang banyak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Good Governance

Reformasi politik di Indonesia telah menemukan definisi baru yang disebut *good governance*. Popularitas dari definisi tersebut ini sangat di kenal di kalangan pemerintah, akademis, dan lembaga swadaya masyarakat. Secara sederhana *governance* sebagai Tata Pemerintahan, sedangkan *good* artinya baik. Jadi disimpulkan kata *good governance* artinya yaitu tata pemerintahan yang baik. Secara harfiah *governance* menurut Daniri (2006:203) kerap diterjemahkan sebagai “pengaturan”. Adapun dalam konteks *good governance*, *governance* sering juga disebut “tata pamong”, atau penadbiran yang terakhir ini, bagi orang awam masih terdengar janggal di telinga karena istilah itu berasal dari kata Melayu. Sedarmayanti (2011:64) menyebutkan *governance* dalam arti sempit pada dasarnya berbicara tentang dua aspek yakni, *governance structure* atau *board structure* dan *governance proces* atau *governance mechanism* pada suatu perusahaan. *Good Governance* merupakan suatu sistem nilai, kebijakan dan kelembagaan yang mengedepankan sifat keterbukaan transparansi dan nilai-nilai baik dalam menjalin interaksi terhadap segala sektor publik.

Good governance adalah suatu proses yang menentukan pemerintahan pada pembagian wewenangan yang merata pada seluruh

bagian dari masyarakat untuk berpengaruh pada keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik dalam upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan (Sinambela, 2006:159). Sebelum lebih jauh membahas tentang *Good Governance*, perlu dicermati bahwa *governance* memiliki pemahaman yang berbeda dengan *government*. Terdapat beberapa anggapan yang melihat bahwa kedua istilah tersebut memiliki kesamaan makna, yakni ketika *Good Governance* tercapai maka *good government* pun akan terwujud. Warsito Utomo (2007:282) menjelaskan bahwa perbedaannya adalah dalam nuansa politik yang monolitik sentralistik maka *government* merupakan pemerintahan yang bertumpu pada otoritas yang menunjukkan pengelolaan dengan kewenangan tertinggi. Pemerintah atau pemerintahan atau negara menjadi agen tunggal yang mendominasi segala aktivitas pemerintahan dan pembangunan. Sedangkan pada *governance*, pemerintahan bertumpu pada kompatibilitas atau keharmonisan di antara berbagai komponen atau kelompok atau kekuatan yang ada di dalam negara.

Governance diartikan lebih mengarah kepada pengertian bahwa kekuasaan tidak lagi menjadi semata-mata menjadi urusan pemerintah tetapi lebih ditekankan kepada mekanisme, praktek dan tata cara pemerintah dan warga mengatur sumberdaya serta mencari dan merumuskan *problem solving* terhadap permasalahan publik. Dalam konteks *governance* ini, pemerintah diposisikan sebagai salah satu aktor yang bukan selalu menjadi penentu. Bahkan institusi non pemerintah

dimungkinkan untuk berperan dominan dalam *governance* tersebut. Menurut United Nation Development Program (UNDP) dalam Pasolong (2008:13), istilah *governance* menunjukkan suatu proses yang memposisikan rakyat dapat mengatur ekonominya, institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak hanya sekedar dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan kohesi, integrasi, serta untuk kesejahteraan rakyatnya.

Good governance menurut World Bank (Thoha, 2014:311) ialah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran terhadap kemungkinan salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik yang secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Pendapat Taschereau dan Campos sebagaimana dikutip Thoha (2014:311) mengemukakan bahwa tata pemerintahan baik (*good governance*) merupakan suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi dan keseimbangan peran serta, adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yakni pemerintahan (*government*), rakyat (*citizen*) atau *civil society* dan usahawan (*business*) yang berada di sektor swasta. Ketiga komponen itu mempunyai tata hubungan yang sama dan sederajat. Rumusan tersebut secara gamblang menyebutkan adanya tiga aktor utama yang apabila berada dalam kedudukan tidak sebanding maka akan

memunculkan pembiasaan terhadap tata pemerintahan yang baik. Menurut Hasibuan (2008:3) menyatakan bahwa *good governance* adalah suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara dimana pola dan sikap tindak pelaku-pelakunya dilandasi prinsip-prinsip dan karakteristik tertentu sehingga menciptakan Negara (Pemerintah) yang kuat.

Menurut Zulkarnain (2002:2) *good governance* merupakan sesuatu yang asing bagi masyarakat Indonesia, dimana pada konsep dilakukan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintah yang baik dan demokratis. Dalam suatu pemerintahan di jelaskan pula bahwa terjadinya krisis disebabkan banyaknya penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan yang dilakukan oleh pemerintah sehingga dapat merusak hubungan penyelenggaraan negara dan berbagai hubungan kehidupan sosial serta kehidupan nasional. *Good governance* di Indonesia sendiri mulai benar-benar dirintis dan diterapkan sejak meletusnya era Reformasi yang dimana pada era tersebut telah terjadi perombakan sistem pemerintahan yang memnuntut proses demokrasi yang bersih sehingga *good governance* merupakan salah satu alat reformasi yang sudah berjalan 22 tahun ini, penerapan *good governance* diIndonesia belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya sesuai dengan cita-cita reformasi sebelumnya. Masih banyak di temukan kecurangan dan kebocoran dalam pengelolaan anggaran dan akuntansi yang merupakan dua produk utama *good governance* (Dwiyanto, 2021:432).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan *good governance* adalah merupakan sistem tata kelola yang baik sehubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat luas. *Governance* dapat diartikan bahwa kekuasaan tidak semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah, tetapi lebih ditekankan pada pelaksanaan fungsi memerintah oleh pemerintah dan institusi-institusi lain, yakni Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), perusahaan swasta maupun negara.

2.1.1 Prinsip-Prinsip Good Governance

Sistem birokrasi pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan dari birokratis elitis menjadi birokrasi populis. Dimana sector swasta sebagai pengelola sumber daya diluar negeri dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada. Untuk memahami *good governance* diperlukan pemahaman atas prinsip-prinsip yang terkandung di dalamnya. Hal ini berfungsi sebagai indikator atau tolak ukur kinerja pemerintah. Adapun prinsip-prinsip *good Governance* menurut United Nations Development Programme (UNDP) dalam Mas'ud (2012:18) mengungkapkan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam pelaksanaan *good governance* meliputi:

1. Participation. Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut

dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.

2. Rule of law. Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandangan bulu.
3. Transparency. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan.
4. Responsiveness. Lembaga-lembaga publik harus cepat dan tanggap dalam melayani stakeholder.
5. Consensus orientation. Berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.
6. Equity. Setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan.
7. Efficiency and Effectiveness. Pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara bedaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).
8. Accountability. Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan.
9. Strategic vision. Penyelenggara pemerintah dan masyarakat harus memiliki visi jauh ke depan.

Mas'ud (2012:18) kemudian menjabarkan lebih lanjut bahwa dari kesembilan karakteristik tersebut terdapat tiga pilar yang saling berkaitan untuk mewujudkan good governance, yaitu transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Tiga pilar tersebut juga dijadikan sebagai acuan atau landasan

referensi bagi peneliti untuk meneliti di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Majene dengan harapan apabila ketiga prinsip ini diproyeksikan dapat meningkatkan kemampuan moral dalam suatu penyelenggara pemberdayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang prima, menciptakan kepercayaan timbal balik, antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan juga memiliki sarana dan prasarana dan serta pelayan yang ramah dan disiplin. Berikut ini uraian lengkap dari ke-tiga pilar tersebut:

1. Transparansi (Transparency)

Transparansi diartikan sebagai keterbukaan lembaga-lembaga sektor publik dalam memberikan informasi dan disclosure yang diberikan harus dapat dipahami dan dimonitor oleh masyarakat. Transparansi mewajibkan adanya sistem informasi yang terbuka, tepat waktu, serta jelas dan dapat diperbandingkan yang menyangkut keadaan keuangan, pengelolaan dan lain-lain. Transparansi atau keterbukaan dapat dilihat dari tiga aspek, yakni: (1) adanya kebijakan yang terbuka terhadap pengawasan, (2) adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah, (3) berlakunya prinsip check and balance antar lembaga eksekutif dan legislatif. Terdapat beberapa indikator dari transparansi yaitu pertama, penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggung jawab. Kedua, kemudahan akses informasi. Ketiga, menyusun mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar

atau permintaan uang suap. Keempat, peningkatan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

2. Partisipasi (Participation)

Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif. Berikut beberapa indikator dari partisipasi yaitu adanya forum untuk menampung partisipasi masyarakat yang representatif, jelas arahnya dan bersifat terbuka. Selain itu, kemampuan masyarakat untuk terlibat dalam proses pembuatan keputusan.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Terdapat beberapa indikator dari akuntabilitas yaitu pertama, proses pembuatan keputusan yang dibuat tertulis, tersedia bagi yang membutuhkan, memenuhi standar etika dan nilai-nilai yang berlaku, sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Kedua, kejelasan dari sasaran kebijakan yang sudah sesuai dengan visi dan misi organisasi serta standar yang berlaku.

Prinsip Good governance dikemukakan oleh LAN (Lembaga Administrasi Negara) dengan Teori Good Governance yang digunakan yaitu menurut Sedarmayanti yang dapat dijadikan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Karakteristik dan prinsip-prinsip harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance), meliputi:

1) Partisipasi Masyarakat (participation).

Setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara, berpemerintahan serta bermasyarakat. Partisipasi tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun melalui institusi, seperti Dewan perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), (LSM) Lembaga Swadaya Masyarakat dan lain-lain sebagainya. Partisipasi yang diberikan dapat berbentuk buah pikiran dana, tenaga maupun bentuk-bentuk yang lainnya yang bermanfaat.

2) Tegaknya supermasi hukum Rule of Law

Tegaknya Supermasi Hukum (Rule of Law) Good governance dilaksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu untuk menegakkan hukum, orang secara bebas untuk mencapai tujuannya sendiri tanpa mengabaikan kepentingan orang lain, termasuk menghalalkan segala cara. Oleh karena itu, langkah awal penciptaan good governance adalah membangun sistem hukum yang sehat, baik

dari perangkat lunaknya, perangkat kerasnya serta sumber daya manusia yang menjalankan sistemnya.

3) Transparansi (Transparency).

Good governance adalah transparansi atau keterbukaan atas sesuatu yang jelas dan nyata. Keterbukaan tersebut yang dimaksud yaitu transparansi dalam hal aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana-dana publik serta sampai pada tahapan evaluasi.

4) Daya Tanggap (Responsiveness)

Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh sektor publik.

5) Berorientasi pada Konsensus (Consensus Orientation)

Dalam good governance, berorientasi pada konsensus merupakan suatu prinsip yang menyatakan bahwa pemerintahan yang baik akan bertindak dalam pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah dan melaksanakan kesepakatan melalui musyawara dan mufakat untuk diputuskan bersama.

6) Keadilan

Bahwa semua orang memiliki kesempatan yang sama bagi semua warga Negara Tanpa Perbedaan Gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

7) Efektivitas dan Efisiensi (Effectiveness and Efficiency)

Penyelenggaraan negara harus menghasilkan sesuai dengan apa yang di khendaki dengan menggunakan sumber daya secara maksimal. Agar mampu berkompetisi dengan baik dalam persaingan dunia. Dalam pemerintahan good governance perlu mengutamakan efektivitas dan efisiensi dalam setiap kegiatan. Tekanan perlunya efektivitas dan efisiensi namun juga di tujukan padaa sektor publik karena sektor publik ini menjalankan aktivitasnya secara monopolistik. Tanpa adanya persaingan tidak akan tercapai efektivitas dan efisiensi itu sendiri.

8) Akuntabilitas (Accountability)

yaitu memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak pertanggung jawaban.

9) Visi strategis (strategi vision)

Dalam suatu pemerinthan diperlukan Pemimpin dan masyarakat memiliki prespektif yang luas atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut. Good governance perlu memiliki visi yang strategis. Tanpa adanya visi semacam itu, maka dapat dipastikan bahwa suatu bangsa dan negara akan mengalami ketertinggalan.

2.2 Responsivitas

Responsivitas merupakan cara yang efisien dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik (Widodo, 2007:186). Responsivitas sebagai salah satu indikator dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan daya tanggap aparatur negara terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana yang diatur dalam perundang-undangan. Sementara itu, didalam pembahasannya mengenai teori pengembangan organisasi mengidentifikasi bahwa responsivitas merupakan suatu konsep yang menyangkut kemampuan aparatur negara dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, sehingga suatu birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankantugas dan fungsinya sebagai penyedia pelayanan (Sugandi, 2011:238).

Sedangkan menurut Fitzsimmons (1994: 462), salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah responsiveness/responsivitas. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan

aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005:345). Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dari beberapa sumber teori mengenai responsivitas diatas, maka secara spesifik konsep responsivitas adalah tentang bagaimana kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Tangklisan, 2005:345). Menurut Esmen (1991:122) upaya untuk memperbaiki kinerja birokrasi Negara salah satunya dalah responsivitas. Responsivitas adalah kesedian untuk membantu klien dengan memberikan pelayanan seperti yang diinginkan masyarakat. Keinginan masyarakat berkaitan dengan masalah waktu, akses, dan komunikasi antara pembeli layanan dengan masyarakat.

Dari beberapa pengertian mengenai Responsivitas maka responsivitas dapat digambarkan ialah suatu daya tanggap aparatur

terhadap kebutuhan masyarakat di mana pemerintah atau aparaturnya tersebut dapat dikatakan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tersebut dapat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan pemberdayaan masyarakat di pemerintahan desa sangat dianjurkan untuk mengimplementasikan konsep responsivitas, agar dalam pemberdayaan masyarakat pemerintah desa dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sekitar.

2.2.1 Indikator Responsivitas

Sementara itu Zeithaml (1985) menjelaskan responsivitas masuk ke dalam salah satu dimensi kualitas pelayanan, dimana dalam responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator meliputi:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan;
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan;
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai

dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya;

- 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat;
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

2.3 Pemberdayaan Masyarakat

Dalam pemberdayaan masyarakat banyak pakar yang membahas hal ini, salah satunya adalah Isbandi Rukminto (2008:410) mengemukakan bahwa pemberdayaan pada intinya membantu masyarakat memperoleh daya untuk mengambil keputusan dan menentukan tindakan yang akan ia lakukan yang terkait dengan diri mereka, termasuk mengurangi efek hambatan pribadi dan social dalam melakukan tindakan. Hal ini dilakukan melalui peningkatan kemampuan dan rasa percaya diri untuk menggunakan daya yang ia miliki, antara lain melalui transfer daya dari lingkungan. Sehingga Rukminto (2008:410) Pemberdayaan masyarakat

merupakan proses pembangunan yang mana masyarakat memiliki inisiatif untuk melalui proses kegiatan sosial untuk memperbaiki situasi dan kondisi diri sendiri. Pemberdayaan masyarakat terjadi apabila masyarakat itu sendiri ikut pula berpartisipasi. Pemberdayaan masyarakat terdapat 4 prinsip yang sering kali digunakan untuk suksesnya program pemberdayaan yaitu prinsip kesetaraan, partisipasi, berkelanjutan dan keswadayaan atau kemandirian.

1) Prinsip Kesetaraan

Prinsip kesetaraan merupakan prinsip utama yang harus dipegang dalam proses pemberdayaan masyarakat ialah adanya kesetaraan kedudukan antara masyarakat dengan lembaga yang melakukan program-program pemberdayaan masyarakat, baik itu laki-laki maupun wanita. Dinamika yang dibangun yakni hubungan kesetaraan atau kesejajaran dengan mengembangkan mekanisme berbagai pengetahuan, pengalaman, serta keahlian satu dengan yang lain. Masing-masing saling mengakui kelebihan dan kekurangan, sehingga terjadi proses saling belajar mengajar.

2) Prinsip Partisipasi

Program pemberdayaan yang akan menstimulasi kemandirian masyarakat yakni program yang sifatnya partisipatif, direncanakan, dilaksanakan, diawasi, dan dievaluasi oleh masyarakat. Namun agar sampai pada tingkatan tersebut perlu waktu dan proses pendampingan

yang melibatkan pendamping yang berkomitmen terhadap pemberdayaan masyarakat.

3) Prinsip Berkelanjutan

Program pemberdayaan harus dirancang/disusun sedemikian mungkin agar berkelanjutan, walaupun di awalnya peran pendamping lebih dominan dari pada masyarakat sendiri. Tetapi perlahan-lahan tanpa pasti, peran pendamping akan berkurang, bahkan pada akhirnya dihapus karena masyarakat telah mampu mengelola kegiatannya sendiri.

4) Prinsip Keswadayaan Atau Kemandirian

Prinsip keswadayaan yakni menghargai dan mengutamakan kemampuan masyarakat dari pada bantuan pihak lain. Akan tetapi konsep ini tidak melihat kepada orang miskin sebagai objek yang tidak berkemampuan, tetapi sebagai subjek yang memiliki kemampuan sedikit.

Menurut Sumodiningrat (2004:334) bahwa pemberdayaan masyarakat merupakan upaya untuk memandirikan masyarakat lewat perwujudan potensi kemampuan yang mereka miliki. Adapun pemberdayaan masyarakat senantiasa menyangkut dua kelompok yang saling terkait, yaitu masyarakat sebagai pihak yang diberdayakan dan pihak yang menaruh kepedulian sebagai pihak yang memberdayakan. Pendekatan utama dalam konsep pemberdayaan ini adalah bahwa masyarakat tidak dijadikan objek dari berbagai proyek pembangunan, tetapi

merupakan subjek dari upaya pembangunannya sendiri. Berdasarkan konsep demikian, maka, Sumadiningrat mengemukakan upaya pemberdayaan masyarakat dapat dilihat dari tiga sisi, yaitu :

- 1) Menciptakan suasana atau iklim yang memungkinkan potensi masyarakat berkembang (enabling). Disini titik tolaknya adalah pengenalan bahwa setiap manusia, setiap masyarakat, memiliki potensi yang dapat dikembangkan. Artinya, tidak ada masyarakat yang sama sekali tanpa daya, karena jika demikian akan sudah punah. Pemberdayaan adalah upaya untuk membangun daya itu, dengan mendorong, memotivasi, dan membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimilikinya serta berupaya untuk mengembangkannya.
- 2) Memperkuat potensi atau daya yang dimiliki masyarakat (empowering). Dalam rangka ini diperlukan langkah-langkah lebih positif, selain dari hanya menciptakan iklim dan suasana. Perkuatan ini meliputi langkah-langkah nyata, dan menyangkut penyediaan berbagai masukan (input), serta pembukaan akses ke dalam berbagai peluang (opportunities) yang akan membuat masyarakat menjadi berdaya. Pemberdayaan bukan hanya meliputi penguatan individu anggota masyarakat, tetapi juga pranata-pranatanya. Menanamkan nilai-nilai budaya modern seperti kerja keras, hemat, keterbukaan, dan kebertanggungjawab adalah bagian pokok dari upaya pemberdayaan ini. Demikian pula pembaharuan institusi-institusi sosial dan pengintegrasinya dalam kegiatan pembangunan serta peranan masyarakat didalamnya.

3) Memperdayakan mengandung pola arti melindungi. Dalam proses pemberdayaan, harus dicegah yang lemah bertambah lemah, oleh karena kekurangan pemberdayaan dalam menghadapi yang kuat. Oleh karena itu, perlindungan dan pemihakan pada yang lemah amat mendasar sifatnya dalam konsep pemberdayaan masyarakat. Melindungi tidak berarti mengisolasi atau menutupi dari interaksi, karena hal itu justru akan mengerdilkan yang kecil dan menglulaikan yang lemah. Melindungi harus dilihat sebagai upaya untuk mencegah terjadinya persiangan yang tidak seimbang, serta eksploitasi yang kuat atas yang lemah. Pemberdayaan masyarakat bukan membuat masyarakat menjadi tergantung pada berbagai program pemberian, karena pada dasarnya setiap apa yang dinikmati harus dihasilkan atas usaha sendiri (yang hasilnya dapat dipertukarkan dengan pihak lain). Dengan demikian tujuan akhirnya adalah memandirikan masyarakat, memampukan, dan membangun kemampuan untuk memajukan diri kearah kehidupan yang lebih baik secara berkesinambungan.

Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat harus dilakukan pula melalui beberapa kegiatan: pertama, menciptakan suasana tau iklim yang memungkinkan potensi masyarakat berkembang (enabling). Kedua, memperkuat potensi atau daya yang dimiliki oleh masyarakat (empowering). Ketiga, memberdayakan mengandung pula arti melindungi. Disinilah letak titik tolaknya yaitu bahwa pengenalan setiap manusia, setiap anggota masyarakat memiliki suatu potensi yang selalu dapat terus

dikembangkan. Artinya tidak ada masyarakat yang sama sekali tidak berdaya karena kalau demikian akan mudah mengalami kepunahan (Edy Sutrisno, 2016:280).

Orientasi good governance menuntut adanya kemampuan birokrasi pemerintahan untuk responsif terhadap tantangan dan peluang baru, tidak terpaku pada kegiatan-kegiatan rutin yang terkait fungsi instrumental birokrasi pemerintahan, dan harus memiliki pemikiran inovatif dan futuristik. Birokrasi pemerintahan juga harus memiliki kompetensi untuk memberikan pelayanan secara adil dan inklusif, serta kemampuan untuk memberdayakan masyarakat atau stakeholders pelayanan (Tjokrowinoto, 2004:115). Keuntungan utama dari pemberdayaan adalah naiknya sinergi yang dihasilkan dan semakin besarnya rasa tanggungjawab yang dimiliki anggota sebagai dampak dari rasa ikut memiliki akan keputusan organisasi, yang keduanya akan mempengaruhi kinerja organisasi.

Terdapat beberapa keuntungan atau manfaat jika konsep good governance salah satunya yaitu responsivitas apabila disinambungkan dengan pemberdayaan masyarakat. Bagi birokrasi pemerintah, perubahan terlihat pada budaya dan norma pelayanan pemberdayaan yang diberikan. Manajemen pelayanan juga menjadi lebih partisipatif, transparan, dan akuntabel. Bagi stakeholders di luar birokrasi, pemberdayaan pelayanan memberikan kesempatan untuk lebih berperan dalam kegiatan pemberian pelayanan melalui kegiatan advokasi. Pemberdayaan juga membuka ruang

dan kesempatan interaksi yang lebih luas antara birokrasi, stakeholders, dan masyarakat pengguna layanan.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa merupakan unsur pelaksana urusan Pemerintahan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa. Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten. Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang Pemberdayaan masyarakat dan desa serta tugas pembantuan. Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi antara lain melakukan perumusan kebijakan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa, pelaksanaan kebijakan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa, pelaksanaan administrasi Dinas bidang pemberdayaan masyarakat dan desa dan, pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

2.3.1 Kegiatan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat

Dalam upaya peningkatan taraf hidup masyarakat, pola pemberdayaan yang tepat sasaran sangat diperlukan. Bentuk yang tepat sasaran dalam pemberdayaan adalah dengan memberikan kesempatan kepada kelompok miskin untuk merencanakan dan melaksanakan program pembangunan

yang telah mereka tentukan. Beberapa bentuk praktik pemberdayaan ekonomi masyarakat menurut Mardi Yatmo (2000: 7-10) yaitu:

1. Bantuan Modal.

Salah satu aspek permasalahan yang dihadapi masyarakat tuna daya adalah permodalan. Lambannya akumulasi kapital di kalangan pengusaha mikro, kecil, dan menengah, merupakan salah satu penyebab lambannya laju perkembangan usaha dan rendahnya surplus usaha di sektor usaha mikro, kecil dan menengah. usaha pemberdayaan masyarakat di bidang ekonomi melalui aspek permodalan ini adalah 1) pemberian bantuan modal ini tidak menimbulkan ketergantungan masyarakat; (2) pemecahan aspek modal ini dilakukan melalui penciptaan sistem yang kondusif baru usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah untuk mendapatkan akses di lembaga keuangan.

2. Bantuan Pembangunan Prasarana.

Usaha mendorong produktivitas dan tumbuhnya usaha, tidak akan memiliki arti penting bagi masyarakat, kalau hasil produksinya tidak dapat dipasarkan, atau dapat dijual hanya dengan harga yang sangat rendah. Oleh sebab, itu komponen penting dalam usaha pemberdayaan masyarakat di bidang ekonomi adalah pembangunan prasarana produksi dan pemasaran. Tersedianya prasarana pemasaran dan atau transportasi dari lokasi produksi ke pasar, akan mengurangi rantai pemasaran dan pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan petani dan pengusaha mikro, pengusaha kecil, dan pengusaha menengah. Artinya, dari sisi

pemberdayaan ekonomi, maka proyek pembangunan prasarana pendukung desa tertinggal, memang strategis.

3. Bantuan Pendampingan.

Pendampingan masyarakat tunadaya memang perlu dan penting. Tugas utama pendampingan ini adalah memfasilitasi proses belajar atau refleksi dan menjadi mediator untuk penguatan kemitraan baik antara usaha mikro, usaha kecil, maupun usaha menengah dengan usaha besar.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dianggap penting karena bertujuan untuk mendapatkan berbagai perbandingan serta pandangan menjadi bahan untuk pengacuan referensi peneliti. Selain itu juga menghindari asumsi bahwa adanya kesamaan dengan penelitian lain. Dengan adanya studi literature peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Kesimpulan Penelitian
1.	Heriyanto Anas /2015	Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Triharjo Kecamatan Sleman Kabupaten Sleman.	Hasil penelitian ini adalah penerapan prinsip-prinsip good governance dalam tata kelola Pemerintahan Desa Triharjo melakukan peningkatan kapasitas kemampuan Perangkat Desa melalui pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan dan pembentukan BUMDes

			(Badan Usaha Milik Desa).
2.	Fransisca/2017	Penerapan Prinsip Good Government Governance dalam Perencanaan, Pelaksanaan dan Pertanggungjawaban Alokasi Dana Desa (Studi Kasus Desa Wijirejo Kecamatan Pandak Kabupaten Bantul)	Hasil Penelitian ini adalah Pemerintah desa memiliki peran yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena itu pemerintah desa memerlukan kewenangan dalam menjalankan pemerintahannya. Dalam pembangunan desa, pemerintah pusat telah menyerahkan wewenang seutuhnya kepada pemerintah desa, yang selanjutnya pemerintah pusat hanya sebagai fasilitator dan memberikan bantuan dana, melakukan pembinaan dan pengawasan. Untuk mendukung pembangunan desa, Pemerintah pusat melalui pemerintah daerah memberikan dukungan dana bagi setiap desa, melalui adanya Alokasi Dana Desa.
3.	Mukhtar Tompo, Muhlis Madani, Fatmawati/2021	Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di RSUD Lanto Daeng Pasewang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan good governance terkait partisipasi sudah terlaksana, namun

		Kabupaten Jeneponto	masih ada yang perlu diajak untuk berpartisipasi yakni partisipasi Masyarakat (NGO), terkait transparansi belum terlaksana sepenuhnya, terkait daya tanggap belum terlaksana, terkait akuntabilitas tidak diterapkan oleh pihak manajemen RSUD Lanto Daeng Pasewang.
4.	Ika Nurul Iza, M. Mujtaba Habibi, Didik Sukriono/2022	Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pemerintah desa Tempursari memberikan kualitas pelayanan publik yang baik kepada masyarakat agar melancarkan dan memudahkan pekerjaan masyarakat desa Tempursari. Prinsip good governance Transparansi, Keadilan, Partisipasi, Responsivitas, Efisiensi dan Efektivitas diterapkan dengan baik walaupun masih kekurangan pada prinsip Transparansi, dan Efektivitas di desa Tempursari.
5.	Nisa Sabrina Yuliana/2018	Implementasi Prinsip-Prinsip Good governance dalam Meningkatkan	Berdasarkan hasil penelitian yang tersebut dapat diketahui bahwa implementasi prinsip-

		Kinerja Organisasi di Bidang Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Parigi di Kabupaten Pangandaran	prinsip Good governance belum maksimal karena ada beberapa indikator tentang prinsip-prinsip Good governance yang belum di implementasikan yaitu indikator Responsif dan transparansi.
6.	Ida Ayu Arina/2019	Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Kinerja Pada Rumah Sakit di Kota Denpasar.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kewajaran berpengaruh positif terhadap Kinerja pada Rumah Sakit di Kota Denpasar. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi pihak-pihak yang terkait dalam mengukur kinerja pada Rumah Sakit di Kota Denpasar dengan menerapkan prinsip-prinsip Good Governance dalam mengambil keputusan dan menentukan kebijakan di masa yang akan datang sehingga nantinya dapat meningkatkan kinerja organisasi.
7.	Weny A. Dungga, Abdul	Penerapan Prinsip Good Governance	Hasil penelitian menunjukkan bahwa

	Hamid Tome/2017	dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Kecamatan Telaga Jaya Kabupaten Gorontalo.	prinsip good governance telah diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Faktor-faktor penghambat penerapan prinsip good governance adalah partisipasi masyarakat, sumber daya manusia, dan kedisiplinan aparat.
--	-----------------	---	---

Persamaan penelitian peneliti dengan penelitian Heriyanto Anas (2015:65) adalah sama-sama membahas dan mengidentifikasi prinsip-prinsip good governance di sebuah Kabupaten. Namun perbedaan yang terdapat dalam penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah bagaimana meningkatkan tata kelola pemerintahan melalui prinsip good governance yang telah dijalankan. Perbedaan penelitian selanjutnya dari Fransisca (2017:125), perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah lebih membahas tentang perencanaan, pelaksanaan dan pertanggungjawaban alokasi dana desa dengan menggunakan prinsip good governance. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas tentang konsep prinsip good governance.

Selanjutnya, persamaan penelitian dari Mukhtar Tompo, Muhlis Madani, Fatmawati (2021:43) dengan penelitian peneliti adalah bagaimana penerapan prinsip good governance disebuah instansi pemerintah. Sedangkan perbedaan adalah tidak memfokuskan konsep pemberdayaan

masyarakat untuk dijadikan bahan diskusi selanjutnya. Penelitian keempat dari Ika Nurul Iza, M. Mujtaba Habibi, Didik Sukriono (2022:88), perbedaan penelitian ini adalah lebih fokus pada bagaimana peningkatan pelayanan publik dapat dilakukan. Sedangkan persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang konsep prinsip good governance. Penelitian selanjutnya dari Nisa Sabrina Yuliana (2018:114), persamaan penelitian ini adalah menjadikan prinsip transparansi sebagai salah satu prinsip good governance yang diukur. Sedangkan perbedaannya adalah lebih fokus pada mengingatkan kinerja organisasi melalui good governance.

Penelitian keenam dari Ida Ayu Arina (2019:568) penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian peneliti yaitu lebih fokus membahas tentang peningkatan kinerja pegawai di Rumah sakit melalui prinsip good governance. Sedangkan persamaannya adalah beberapa prinsip good governance yang digunakan dalam mengukur penelitian ini. Terakhir, penelitian dari Weny A. Dunga, Abdul Hamid Tome (2017:15) persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggali tentang penerapan prinsip good governance di Kabupaten. Sedangkan perbedaannya terletak pada penelitian ini lebih fokus pada bagaimana tata kelola pemerintahan desa yang baik melalui prinsip good governance.

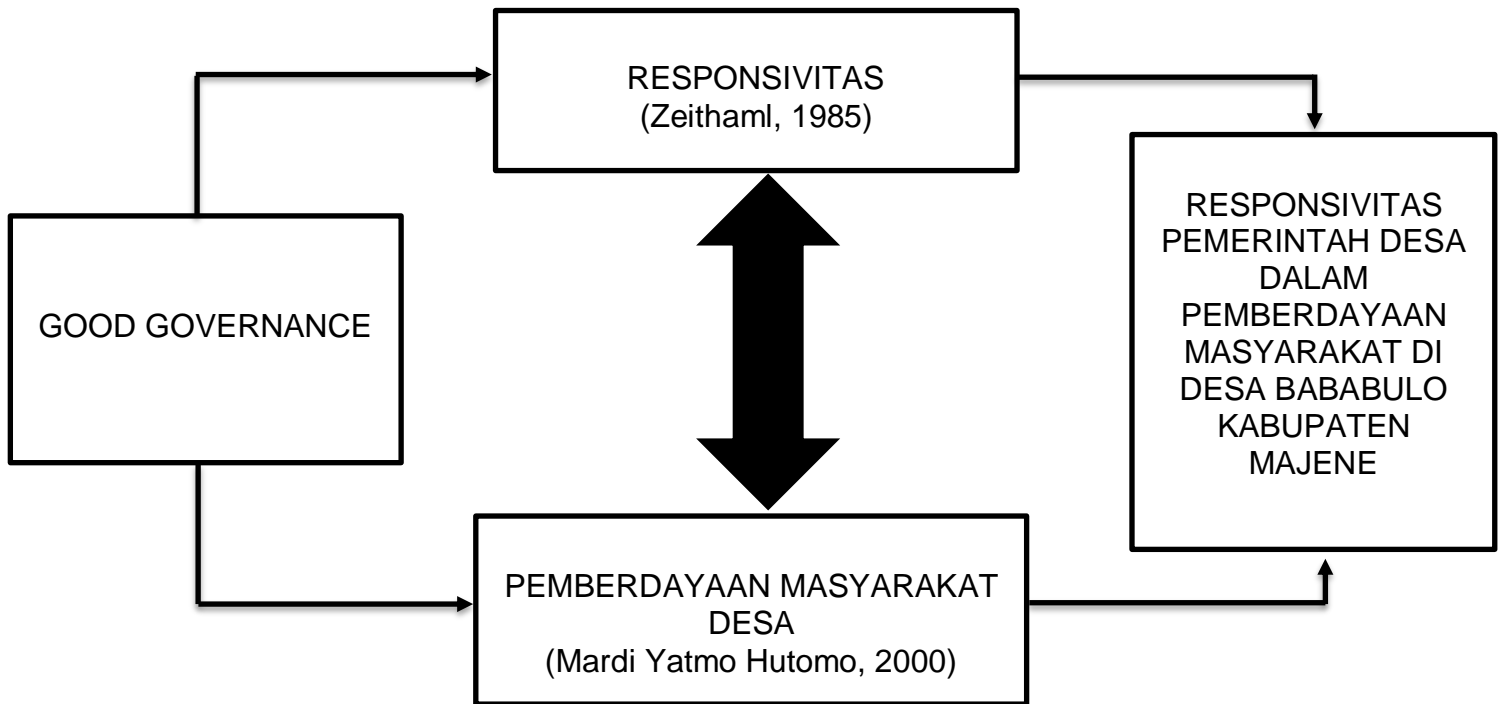
Berdasarkan tujuh penelitian terdahulu di atas, peneliti menjadikan referensi serta menjadikan acuan dengan menarik beberapa kesamaan dan perbedaan dalam pembuatan topik penelitian peneliti. Dimana, peneliti akan mendeskripsikan penerapan prinsip-prinsip good governance dalam

pemberdayaan masyarakat di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Majene. Penelitian ini akan menemukan temuan terbaru, mengingat dalam penelitian terdahulu diatas tidak ada yang menjelaskan tentang good governance dalam pemberdayaan masyarakat . Sedangkan dalam beberapa peneliti diatas lebih menjelaskan penerapan konsep good governance dalam pelayanan publik di sebuah instansi. Sehingga penelitian ini perlu untuk dilakukan, guna menjadi referensi bagi peneliti yang lain.

2.5 Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang dianggap penting. Pada dasarnya kerangka berpikir adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan penelitian, yang disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Oleh karena itu melihat tinjauan pustaka diatas yang terkait tentang penerapan prinsip good governance dalam pemberdayaan masyarakat, maka peneliti menggunakan konsep prinsip-prinsip good governance dari Sedarmayanti yaitu responsif, efektivitas dan efisien, keadilan, akuntabilitas dan transparansi. Dengan adanya prinsip-prinsip good governance akan menghasilkan efektivitas pemerintahan yang baik dalam pemberdayaan masyarakat melalui pelayanan publik. Maka dari itu kerangka pikir dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Pikir



2.5.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan konsep penelitian diatas peneliti memfokuskan bagaimana penerapan prinsip-prinsip responsivitas dalam pelayanan dan pemberdayaan masyarakat di Kantor Desa Bababulo Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat guna meningkatkan responsivitas pemerintah desa dalam pemberdayaan masyarakat. Fokus penelitian ini tentang penerapan prinsip good governance melalui pemberdayaan masyarakat desa bababulo kabupaten majene menggunakan konsep prinsip-prinsip good governance dari Sedarmayanti yaitu responsivitas, dengan indikator menurut zeithaml sebagai berikut Kemampuan Merespon Masyarakat, Kecepatan Melayani, Ketepatan Melayani, Kecermatan Melayani,

Ketepatan Waktu Pelayanan, Kemampuan Menanggapi Keluhan dan bentuk praktik pemberdayaan ekonomi masyarakat desa yaitu Bantuan Modal, Bantuan Pembangunan Prasarana, dan Bantuan Pendampingan.

2.5.2. Deskripsi Fokus

Berdasarkan fokus penelitian yang telah di uraikan, kemudian akan di deskripsikan sebagai berikut:

1. Kemampuan Merespon Masyarakat

Setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu sebagai petugas layanan harus mengetahui bagaimana agar dapat bersikap dan berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat.

2. Kecepatan Melayani

Pelayanan yang cepat dimaksudkan dengan meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan dari masyarakat

3. Ketepatan Melayani

Pelayanan dengan tepat yaitu dalam melayani jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam artian ini pelayanan yang diberikan oleh petugas harus sesuai dengan keinginan masyarakat.

4. Kecermatan Melayani

Kecermatan dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan masyarakat.

Pelayanan dengan cermat yaitu petugas selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan serta dalam melayani kebutuhan masyarakat.

5. Ketepatan Waktu Pelayanan

Maksud dari pelayanan dengan waktu yang tepat yaitu petugas dalam melayani masyarakat diharapkan pelaksanaan pelayanannya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib dalam menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan maupun keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya. Hal ini dilakukan agar supaya pelanggan dapat memperoleh kepastian waktu pelayanan yang akan diterimanya.

Bentuk praktik pemberdayaan ekonomi masyarakat desa :

1. Bantuan Modal

Salah satu aspek permasalahan yang dihadapi masyarakat tuna daya adalah permodalan. Lambannya akumulasi kapital di kalangan pengusaha mikro, kecil, dan menengah, merupakan salah satu penyebab lambannya laju perkembangan usaha dan rendahnya surplus usaha di sektor usaha mikro, kecil dan menengah. Faktor modal juga menjadi salah satu sebab tidak munculnya usaha-usaha baru di luar sektor ekstraktif. Oleh sebab itu tidak salah, kalau dalam pemberdayaan

masyarakat di bidang ekonomi, pemecahan dalam aspek modal ini penting dan memang harus dilakukan

2. Bantuan Pembangunan Prasarana

Usaha mendorong produktivitas dan mendorong tumbuhnya usaha, tidak akan memiliki arti penting bagi masyarakat, kalau hasil produksinya tidak dapat dipasarkan, atau walaupun dapat dijual tetapi dengan harga yang amat rendah. Oleh sebab, itu komponen penting dalam usaha pemberdayaan masyarakat di bidang ekonomi adalah pembangunan prasarana produksi dan pemasaran. Tersedianya prasarana pemasaran dan atau transportasi dari lokasi produksi ke pasar, akan mengurangi rantai pemasaran dan pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan petani dan pengusaha mikro, pengusaha kecil, dan pengusaha menengah. Artinya, dari sisi pemberdayaan ekonomi, maka proyek pembangunan prasarana pendukung desa tertinggal, memang strategis.

3. Bantuan Pendampingan

Pendampingan masyarakat tunadaya memang perlu dan penting. Tugas utama pendamping ini adalah memfasilitasi proses belajar atau refleksi dan menjadi mediator untuk penguatan kemitraan baik antara usaha mikro, usaha kecil, maupun usaha menengah dengan usaha besar. Yang perlu dipikirkan bersama adalah mengenai siapa yang paling efektif menjadi pendamping masyarakat.