

Analisis Penerapan Prinsip – Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Perboto Kecamatan Kalikajar Kabupaten Wonosobo (*Analysis of the Implementation of Good Governance Principles in Public Services at the Perboto Village Office, Kalikajar District, Wonosobo Regency*)

Muhammad Abdurrosyid^{1*}, Dwian Hartomi Akta Padma Eldo²

Universitas Sains Al-Qur'an, Jawa Tengah^{1,2}

m.abdurrosyid016@gmail.com^{1*}, dwianhartomieldo@unsig.ac.id²



Riwayat Artikel

Diterima pada 4 Juli 2024

Revisi 1 pada 8 Agustus 2024

Revisi 2 pada 26 Agustus 2024

Revisi 3 pada 19 September 2024

Disetujui pada 23 September 2024

Abstract

Purpose: The purpose of this research is to find out how the procedures for applying the principles of good governance in public services and how the inhibiting and encouraging factors for applying the principles of good governance in public services at the Perboto village office, Wonosobo Regency

Research methodology: The research method used is qualitative research methods that try to explain or describe in as much detail as possible the objects and research problems based on the facts obtained in the field. This research uses the following data collection techniques to get primary and secondary data: literature studies, field studies, observations, interviews, and documentation.

Results: Based on the results of the survey and discussion regarding the application of the principles of good governance in public services at the Perboto Village Office, Kalikajar Subdistrict, Wonosobo Regency by using an analysis of several principles of good governance consisting of transparency, accountability, rule of law, participation, government responsiveness, strategic vision, application of the principles of strategic vision in public services, government effectiveness and efficiency, justice, and consensus-oriented in solving various problems.

Limitation: Limitations or weaknesses in this study lie in the research process or during interviews, researchers realize that in a study there must be something missing and many weaknesses.

Contribution: In order to improve understanding and develop knowledge, further efforts are needed to apply the principles of good governance in the lecture environment. This paper is expected to be a recommendation or additional reference for future researchers, especially for those who want to apply the principles of good governance in their studies.

Keywords: *implementation, good governance, public services.*

How to cite: Abdurrosyid, M., Eldo, D, H, A, P. (2024). Analisis Penerapan Prinsip – Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Perboto Kecamatan Kalikajar Kabupaten Wonosobo. Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas, 4(1), 17-28.

1. Pendahuluan

Sejak rezim orde baru runtuh dan digantikan oleh gerakan reformasi, dengan istilah "tata kelola yang baik" menjadi populer. Konsep *good governance* muncul sebagai tanggapan terhadap kinerja pemerintah yang dianggap kurang efektif dalam mengelola urusan publik. Konsep ini berasal dari model

sentralistis penyelenggaraan urusan publik dan minimnya partisipasi masyarakat. Dalam sebuah pemerintahan, setiap warga negara diharapkan untuk menggunakan pemerintahan yang baik sebagai landasan maupun sebagai pedoman. Pemerintahan yang baik akan menghasilkan negara yang teratur dan pemerintahan yang baik. Ada banyak perspektif yang berbeda tentang apa yang dimaksud dengan pemerintahan yang baik. Pandangan ini bergantung pada seberapa baik mereka mengharapkan pemerintah bekerja. Tingkat kemakmuran masyarakat dianggap sebagai ukuran keberhasilan sistem pemerintahan yang dikelola pemerintah.

Istilah *good governance* atau pemerintahan yang baik mengacu pada seberapa efektif pemerintah menjalankan tanggungjawabnya sebagai penyelenggara urusan publik. Istilah ini juga dikenal sebagai prinsip tata kelola yang efisien. Di Indonesia, konsep ini sudah diterapkan sejak reformasi, dan diharapkan bahwa penerapan tata kelola yang baik dapat menghasilkan negara yang tertib dan kesejahteraan masyarakat yang lebih baik. (Amorodito, Lestari, Maghfiroh, & Apriyani, 2022)

Prinsip-prinsip *good governance* juga berlaku dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, ketika penerapannya dilakukan dengan baik oleh pemerintah desa. Dalam *good governance* ada 9 prinsip pemerintahan yang baik menurut UNDP (*United Nations Development Programme*) meliputi partisipasi, berbasis hukum, transparansi, responsif, orientasi konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, dan akuntabilitas (Zakaria, Mozin, & Nani, 2024).

Proses membantu orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan empati dan hubungan interpersonal untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan dikenal sebagai pelayanan publik. Dalam konteks Indonesia, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi seluruh warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut (Rahmadana et al., 2020) di Indonesia, istilah pelayanan publik sering disamakan dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat, dan itu terdiri dari empat komponen: penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang memiliki tujuan untuk memuaskan serta menyesuaikan keinginan masyarakat pada umumnya, dan dilakukan oleh instansi-instansi pemerintah serta jajarannya maupun warga dalam memecahkan suatu masalah tertentu sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Tasyah, Septiya, Putri, Fernanda, & Azani, 2021). Pelayanan publik juga bertujuan untuk meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum, serta mendorong upaya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat (Kusuma & Suflani, 2019).

Dalam konteks pelayanan publik, tujuan utamanya adalah mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik. Salah satu tolak ukur yang paling akurat untuk menilai kinerja pemerintah adalah pelayanan publik. Masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah berdasarkan seberapa baik layanan publik yang di terima masyarakat secara langsung. Kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang menjadi unsur utama dalam penerapan *good governance* (Rauf & Andriyani, 2023). Keberhasilan dalam menciptakan kinerja pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, hal ini dikarenakan pelayanan publik sangat strategis sebagai akses untuk mencapai *good governance* yang baik.

Bentuk implementasi *good governance* untuk mengatasi Penurunan kualitas pelayanan publik adalah masalah pelanggaran hukum. Pelayanan publik menjadi sangat penting karena merupakan kebutuhan mendasar manusia, sehingga tidak terlepas dari kehidupan sehari-hari. Di kantor desa Perboto, masalah pelayanan publik masih menjadi perhatian utama. Kualitas pelayanan yang responsif di kantor desa Perboto perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa dilayani dengan baik, bukan sebaliknya. Selain itu, aspek efektif dan efisien dalam pelayanan publik di kantor desa Perboto juga perlu diperbaiki, seperti

ketersediaan petugas desa yang tidak standby selama jam kerja dan proses administrasi yang seringkali rumit, dan pada akhirnya menimbulkan omongan dan mengakibatkan masyarakat tidak puas bahwa birokrasi sangat tidak efektif dan efisien.

Dari latar belakang yang telah di jelaskan bahwa prinsip – prinsip *good governance* sangat lah di butuhkan dalam pelayanan publik yang di jalankan di kantor desa Perboto. Dengan masalah – masalah penerapan *good governance* yang ada di dalam pemerintahan desa perboto yang belum efektif dan efisien dengan ini saya tuliskan tertarik untuk menyelidiki lebih lanjut tentang penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik oleh aparat desa Perboto.

2. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ini akan membahas beberapa literatur yang berkaitan dengan analisis penerapan prinsip – prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor desa Perboto kecamatan Kalikajar kabupaten Wonosobo. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan diantaranya:

Penelitian yang berjudul penerapan *good governance* dalam pelayanan publik (Studi tentang kualitas pelayanan elektronik Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis *good governance* di kecamatan Sukolio Surabaya. (Cahyadi, 2016) Bahwa hasil penelitian ini bahwa nilai penerapan prinsip *good governance* pada pelayanan E – KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya sudah cukup baik dengan nilai kurang lebih 21,6 dan diperoleh pula hasil dari penelitian ini. bahwa nilai kualitas pelayanan E – KTP di Sukolilo Surabaya cukup baik dengan nilai kurang lebih 51. Penerapan tata kelola-*good governance* ini tidak hanya dilakukan pada perusahaan milik swasta saja, akan tetapi tata kelola ini juga dapat dilaksanakan pada institusi pemerintahan di Kementerian/Lembaga(Apriliani, 2021).

Implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi di bidang pelayanan publik pada kantor kecamatan Parigi kabupaten pangandaran (Yuliana, 2021). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran sudah terlaksana dengan baik.

Pengembangan hipotesis dapat dilihat dari perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada implementasi prinsip *good governance* yang dilakukan untuk meningkatkan organisasi bidang pelayanan kantor kecamatan Parigi sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan berbeda dengan penelitian sebelumnya karena hanya menganalisis bagaimana prinsip manajemen yang baik untuk pelayanan publik di kantor desa Perboto.

Analisis penerapan *good governance* pada pengelolaan dana desa di kelurahan Sidomoyo (Segarawasesa & Mustika, 2023). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan memperoleh hasil bahwa penerapan prinsip *good governance* pada pengelolaan dana desa sudah termasuk dalam kriteria 3 prinsip *good governance*. Hal ini dapat dilihat dalam penerapan prinsip partisipasi masyarakat Kelurahan Sidomoyo sudah melibatkan aparatur kelurahan dan beberapa tokoh dari masyarakat untuk pengambilan keputusan. Prinsip akuntabilitas juga sudah sesuai dengan aturan dan pelaksanaan kegiatan yang ada. Pembuatan pelaporan juga sudah tertata dan sesuai alur. Pada penerapan prinsip transparansi juga sudah sesuai karena anggaran dana desa sudah ditampilkan dalam baliho yang terdapat dipinggir jalan di Kelurahan Sidomoyo. Penelitian sebelumnya hanya berfokus pada pengelolaan dana desa yang dilihat dari sudut pandang 3 prinsip dari *good governance*, yaitu partisipasi masyarakat, akuntabilitas, dan transparansi. Sedangkan perbedaan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu berfokus pada pelayanan publik di Desa Perboto Kabupaten Wonosobo.

Penerapan prinsip *good governance* terhadap aparatur desa dalam pelayanan publik di desa Ciro-Ciroe kecamatan Watang Pulu kabupaten Sidenreng Rappang (Mustanir & Latif, 2020). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip *good governance* aparatur di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang mendapatkan hasil rata-rata persentase, yaitu 78,12%, Jadi kesimpulannya bahwa indikator ini berada pada kategori “ Sangat baik”. Pelayanan Publik aparatur

desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang mendapatkan hasil rata-rata persentase, yaitu 69,83%, Jadi kesimpulannya bahwa indikator ini berada pada kategori “cukup baik”. Adapun Faktor-faktor yang paling mempengaruhi penerapan prinsip good governance terhadap aparatur desa dalam pelayanan public di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang dikategorikan “Cukup baik” dengan hasil rata-rata persentase, yaitu 71,96%. Perbedaan penelitian sebelumnya adalah pada bagian teknik pengumpulan data akan menggunakan data kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi sedangkan pada penelitian sebelumnya.

menggunakan pengolahan data kuantitatif dengan populasi sebanyak berjumlah 1356 orang, sedangkan sampel penelitian menggunakan probability sampling total yaitu 92 orang. Penerapan prinsip *good governance* menurut undang-undang nomor 6 tahun 2014 dalam tata kelola pemerintahan. (Senjiliana, Pitoewas, & Nurhayati, 2023). Hasil penelitian penerapan prinsip good governance menurut UU No. 6 tahun 2014 di Desa Rama Yana sudah terlaksana dengan cukup baik namun terdapat beberapa kendala, seperti pada prinsip transparansi aparatur desa memberikan akses informasi secara terbuka untuk masyarakat, kemudian pada akses akuntabilitas sudah terlaksana dengan baik dengan adanya rapat evaluasi yang dilakukan secara internal ataupun pelaksanaan yang dihadiri oleh perwakilan kecamatan sebagai bentuk pertanggung jawaban pada tiap pelaksanaan yang dilakukan, dan pada prinsip partisipasi masyarakat, masyarakat sudah berpartisipasi dengan baik hanya saja dalam beberapa kegiatan partisipasi masyarakat tidak berjalan secara konsisten dan berkepanjangan.

Perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah terletak pada bagian prinsip good governance, penelitian sebelumnya membahas mengenai penerapan prinsip good governance menurut undang-undang nomor 6 tahun 2014 dalam tata kelola pemerintahan sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu mengenai analisis prinsip good governance pada pelayanan publik yang akan dilaksanakan di Desa Perboto Kabupaten Wonosobo. Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya yaitu pada metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif.

3. Metodologi penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif yang berusaha menjelaskan atau menggambarkan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh di lapangan. penelitian lapang merupakan penelitian kualitatif dimana penelitian mengamati dan berpartisipasi secara langsung dalam penelitian. Dalam penelitian lapangan, peneliti secara individu berbicara dan mengamati secara langsung orang-orang yang sedang ditelitinya. Penelitian ini sangat cocok dengan penelitian tentang penerapan prinsip – prinsip *good governance*. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif tentang perilaku dan kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku yang diamati penelitian. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana prinsip-prinsip good governance diterapkan dalam pelayanan publik di kantor desa Perboto.

Menurut (Kuantitatif, 2016; D. Sugiyono, 2013), teknik pengumpulan data merupakan bagian dari proses penelitian yang dievaluasi secara strategis karena tujuan utama dari pengumpulan data. Tanpa pengetahuan tentang teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Pada penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berikut untuk mendapatkan data primer dan skunder.

1) Studi Kepustakaan

Dalam studi kepustakaan ini penulis berusaha menelaah berbagai bahan bacaan/pustaka berupa buku-buku, undang-undang, peraturan perundang-undangan serta dokumen-dokumen lainnya yang mempunyai relevansi dengan masalah yang diteliti oleh penulis.

2) Studi Lapangan

Studi lapangan ini dimaksudkan untuk melakukan penelitian pada lokasi atau objek yang telah ditentukan secara langsung. Studi lapangan ditempuh dengan cara sebagai berikut :

a) Observasi

(Sukmadinata, 2019) mengemukakan bahwa observasi adalah suatu cara untuk mengadakan penilaian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis. Data-data yang

diperoleh dalam observasi itu dicatat dalam suatu catatan observasi. Kegiatan pencatatan dalam hal ini adalah merupakan bagian dari pada kegiatan pengamatan mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada kantor desa Perboto.

b) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data yaitu melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. (Sugiyono, 2021) Dengan teknik ini peneliti melakukan tanya jawab langsung kepada responden. Mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada kantor desa Perboto.

c) Dokumentasi

Dokumentasi (Sugiyono, 2021) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumen yang ditunjukkan pada penelitian ini adalah seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada kantor desa Perboto. Teknik ini dilakukan peneliti agar dapat melihat sejauh mana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik yang telah dilakukan kantor desa Perboto.

4. Hasil dan pembahasan

Dalam pelaksanaan pemerintah yang baik, pada dasarnya perlu dalam keterlibatan seluruh komponen yang melakukan kegiatan, baik dilingkungan birokrasi maupun dilingkungan masyarakat. Pelaksanaan pemerintah yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Menurut Undang-Undang (Nomor 25 Tahun 2009) tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan publik. Selain itu pelayanan publik juga harus memiliki standar yang jelas agar masyarakat bisa mengerti dan paham terkait pelayanan apa yang bisa didapatkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Ramadhan & Tamaya, 2021).

Kepala Desa Perboto mengatakan bahwa Good Governance adalah pemerintahan yang bersih, bebas korupsi, dan patuh pada undang-undang. Contohnya adalah pemerintah yang mampu menampung aspirasi masyarakat dan menyelesaikan keluhan mereka dengan baik dan benar. Pemerintahan yang baik selalu mendengarkan kebutuhan warga, bertindak transparan, serta akuntabel dalam pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan. Hal ini menunjukkan bahwa banyak orang tahu tentang pemerintahan yang baik, atau pemerintahan yang bersih, yang memiliki kemampuan untuk melakukan pemerintahan sesuai dengan undang-undang dan memberikan pelayanan publik yang baik tanpa pemilihan langsung. Pentingnya penerapan good governance pada sektor publik, kinerja organisasi dan kinerja pemerintah daerah sangat penting untuk pengelolaan dana desa (Andni & Hidayah, 2023).

Prinsip-prinsip Good Governance *United Nation Development Programme* (UNDP) menjelaskan bahwa terdapat sembilan unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang mempunyai ciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut:

1) Transparansi (Transparency)

Transparansi secara teoritis dapat dipahami sebagai kebebasan dalam memperoleh informasi yang mudah diakses oleh masyarakat, dan adanya pengawasan dengan partisipatif dari masyarakat (Kumrotomo et al., 2018). Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Dalam penyelenggaraan transparansi terdapat indikator-indikator yang harus diberlakukan yaitu keterbukaan dalam proses pelayanan, mudah memperoleh informasi pelayanan, prosedur dan persyaratan dipahami oleh masyarakat. Menurut masyarakat perboto bahwasanya transparansi di kantor desa belum cukup baik dikarenakan tidak transparannya soal prosedur prosedur dan persyaratan yang tersedia di kantor desa Perboto masih kurang banyak.

- 2) Pada indikator prosedur dan persyaratan ada beberapa pegawai yang tidak tau akan pelayanan apa saja yang ada sehingga mereka tidak mengerti dengan prosedur-prosedur dan syarat untuk pelayanan yang ada, sehingga harus menunggu pegawai yang mengerti atau atasan seperti sekdes yang paham akan hal seperti itu sehingga menghambat proses pelayanan publik dan penyelenggaraan *good governance*.
- 3) Wujud dari bentuk transparansi itu sendiri adalah di desa perboto belum adanya papan pengumuman atau papan informasi yang terpasang mengenai persyaratan membuat dokumen. Namun ada papan informasi publik Menyediakan papan pengumuman di kantor desa Perboto yang memuat informasi mengenai anggaran desa, rencana pembangunan, program-program desa, dan laporan keuangan yang sudah tertera di papan informasi.
- 4) Akuntabilitas (Accountability)
Akuntabilitas merupakan sebuah konsep yang digunakan untuk menjelaskan dan memperlihatkan pencapaian misi organisasi. Secara eksistensi, organisasi birokrasi pemerintah dirancang untuk memenuhi kepentingan publik, dan karena itu masalah pertanggungjawaban tindakan dan kebijakan pemerintah kepada publik menjadi fokus dari akuntabilitas publik (Sawir & Si, n.d.). Dalam penyelenggaraan akuntabilitas ada beberapa indikator yang harus diberlakukan yaitu menyajikan informasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah secara terbuka, cepat, dan tepat kepada masyarakat dan adanya laporan pertanggung jawaban dan kinerja. Dalam menyajikan informasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah desa Perboto sudah cukup baik dalam keterbukaan informasi tetapi hanya saat ada musyawarah, jadi masyarakat yang tidak mengikuti musyawarah tidak mengetahui sehingga masyarakat mengusulkan untuk memberitahukan agenda-agenda pemerintah lewat pesan *whatsapp* yang di kirim lewat grup .
- 5) Indikator lainnya yaitu laporan pertanggung jawaban dan kinerja, dengan adanya laporan pertanggung jawaban kinerja, masyarakat dapat menilai derajat pencapaian pelaksanaan program dan kegiatan pemerintah akan tetapi laporan pertanggung jawaban dan laporan kinerja pemerintah desa Perboto belum cukup baik dikarenakan tidak bukti fisik berupa catatan atau laporan yang menunjukkan adanya laporan pertanggungjawaban dari pemerintah desa Perboto, dengan alasan komputer sedang bermasalah menandakan sarana dan prasarana juga tidak memadai.
- 6) Prinsip Aturan Hukum
Aturan hukum secara teoritis adalah seperangkat prinsip, norma, dan standar yang ditetapkan oleh suatu otoritas yang sah dan diterima oleh masyarakat sebagai panduan perilaku yang dapat ditegakkan secara legal (Astuti & Satlita, 2018). Aturan hukum dalam teori bertujuan untuk menciptakan sistem yang adil, tertib, dan dapat dipertanggung jawabkan, yang melindungi hak-hak individu dan mendorong keadilan sosial. Dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh kantor desa Perboto kepada masyarakat, penerapan aturan hukum telah berjalan dengan baik. Selain itu, kedisiplinan pegawai kantor desa Perboto masih kurang, karena beberapa pegawai masih belum bisa mengikuti tata tertib aturan hukum itu sendiri. Di kantor desa Perboto Beberapa karyawan melanggar aturan dengan tidak hadir pada jam kerja atau datang terlambat dengan berbagai alasan. Meskipun pergantian pegawai bisa menjadi solusi, seringkali ada pertimbangan lain, seperti rasa tidak enak terhadap mereka. Oleh karena itu, mereka diberikan kesempatan untuk lebih disiplin agar di masa depan menjadi lebih baik.
- 7) Dari beberapa pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan aturan hukum yang ada di kantor desa Perboto belum berjalan dengan baik dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Misalnya, masalah kedisiplinan pegawai belum berjalan dengan baik karena masih ada beberapa pegawai yang belum melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan. Kepala desa Perboto seharusnya lebih menekankan kepada pegawai yang melanggar aturan bahwa mereka harus mematuhi aturan instansi. Jika mereka tidak melakukannya dengan baik, mereka akan dikenakan sanksi. Karena itu, pelatihan yang lebih baik harus diberikan kepada karyawan dan staf Kantor Desa Perboto.
- 8) Prinsip Partisipasi (*Participation*)
Partisipasi secara teoritis adalah konsep yang menggambarkan keterlibatan aktif individu atau kelompok dalam proses pengambilan keputusan, perencanaan, dan pelaksanaan kegiatan dalam berbagai konteks, seperti pemerintahan, organisasi, dan masyarakat (HERRERA VILLANUEVA, 2020). Salah satu prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintah daerah adalah partisipasi, di mana semua warga negara memiliki suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sah yang mewakili kepentingan mereka.



Gambar 1. Partisipasi masyarakat desa Perboto

- 9) Sangat jelas bahwa partisipasi di kantor desa Perboto berjalan dengan baik, seperti yang ditunjukkan oleh tingkat partisipasi masyarakat di lokasi pertemuan musyawarah desa atau MUSDES yang diikuti oleh beberapa masyarakat.
- 10) Partisipasi masyarakat berjalan dengan baik. Kegiatan diawali dengan rapat konsultasi mengenai program-program yang akan dilaksanakan. Dalam rapat tersebut, masyarakat tidak hanya hadir tetapi juga aktif berpartisipasi dengan memberikan kritik dan saran yang konstruktif. Mereka berbagi pandangan, menyampaikan keprihatinan, dan mengusulkan solusi yang membantu perangkat desa dalam menyusun dan melaksanakan program-program yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan mereka.
- 11) Masyarakat sangat berpartisipasi aktif dalam program pemerintah; ini terlihat dari bagaimana mereka terlibat dalam pelaksanaannya. Di kantor desa Perboto, prinsip partisipasi diterapkan. Salah satu bentuk partisipasi masyarakat adalah dengan memberikan kritik dan saran. Warga juga terlihat teratur dalam mengikuti prosedur dan prosedur pelayanan.
- 12) Di kantor desa Perboto, prinsip partisipasi telah diterapkan dengan baik. Masyarakat setempat juga telah ikut serta dalam kegiatan yang diadakan oleh musyawarah desa, MUSDES.
- 13) Prinsip Daya tanggap (*Responsiveness*)
 Daya tanggap atau *responsiveness* mengacu pada kemampuan dan kesiapan petugas desa untuk merespons dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan, pertanyaan, atau masalah yang disampaikan oleh masyarakat. Bagaimana karyawan melihat masyarakat sebagai pengguna layanan juga dikaitkan dengan tanggapan ini (Sangari, TULUSAN, & MAMBO, 2023). Dalam mengukur daya tanggap dari Pemerintah Desa Perboto terdapat beberapa indikator yaitu merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan baik itu kebutuhan, masalah atau keluhan dan petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.
- 14) Daya tanggap dari pegawai desa Perboto secara umum cukup baik. Namun, ada kalanya beberapa pegawai kurang cepat dalam merespon permintaan atau pertanyaan dari masyarakat. Terkadang, mereka juga datang terlambat, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan segera. Meskipun demikian, upaya untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas terus dilakukan agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih lancar dan memuaskan.
- 15) Dalam indikator merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan baik itu kebutuhan, masalah atau keluhan, respon dari aparat sudah sangat baik dengan menyambut ramah dan tidak pandang bulu bagi setiap masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi di Kantor Desa Perboto. Akan tetapi dalam indikator petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat belum sepenuhnya dikatakan baik, karena pegawai kurang disiplin saat menjalankan tugasnya, saat jam kerja tidak berada di kantor dan kurang memahami tentang jenis pelayanan yang ada membuat pelayanan kebutuhan masyarakat terhambat.
- 16) Dengan itu prinsip daya tanggap atau *responsive* belum cukup baik di kantor desa perboto contohnya dalam hal pembuatan persyaratan dokumen di kantor desa masyarakat terhambat saat mau menemui pegawai desa atau perangkat desa yang belum berangkat atau terlambat. disisi lain Pemerintah Desa Perboto belum menyediakan bagaimana mekanisme dan prosedur pengaduan.
- 17) Prinsip Visi strategis
 Visi strategis secara teoritis adalah pernyataan yang menggambarkan aspirasi jangka panjang dan arah masa depan dari suatu organisasi atau entitas (Astuti & Satlita, 2018). Dalam *good governance*

sangat di butuhkan prinsip visi strategis karena visi satrategis dalam pelayanan publik di kantor desa maupun di instansi lainya sangatlah penting .

- 18) Dengan bervisi strategis Visi strategis dalam pelayanan publik merujuk pada pandangan jangka panjang yang berorientasi pada tujuan dan hasil yang ingin dicapai oleh suatu organisasi publik. Visi ini mencerminkan aspirasi, nilai, dan misi organisasi tersebut dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Membantu organisasi untuk tetap fokus pada tujuan akhir mereka, memotivasi anggota organisasi, dan membimbing pengambilan keputusan strategis yang selaras dengan aspirasi jangka panjang.
- 19) Prinsip Efektivitas dan efisien
Efektivitas menilai kesuksesan dalam mencapai hasil yang diinginkan atau tujuan yang telah ditetapkan. Efisien mengacu pada kemampuan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal, dengan menghindari pemborosan sumber daya seperti waktu, uang, atau tenaga kerja (Sangari et al., 2023). Efektivitas dan efisiensi di kantor desa adalah dua aspek penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat. Efektivitas dan efisiensi berarti bahwa setiap proses organisasi dan kegiatan diatur untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat. Terselenggaranya kegiatan good governance dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab.
- 20) Efektivitas dan efisiensi administratif di Desa Perboto masih menjadi tantangan. Salah satu masalah utamanya adalah bahwa beberapa urusan administratif, seperti pencetakan dokumen, masih harus dilakukan di luar desa. Hal ini mengakibatkan keterlambatan dalam proses dan ketergantungan pada pihak lain di luar desa untuk layanan tersebut. Selain itu, meskipun beberapa surat dapat dibuat di desa, prosesnya belum optimal dan memerlukan peningkatan dalam hal kemudahan akses dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.
- 21) Upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administratif perlu mempertimbangkan investasi dalam infrastruktur lokal untuk mendukung pencetakan dan pengelolaan dokumen secara mandiri di desa. Selain itu, pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi pegawai desa dalam pengelolaan administrasi dapat membantu mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, desa dapat lebih mandiri dalam menangani urusan administratifnya dan meningkatkan kepuasan serta kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan.
- 22) Efektif dan efisien pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Perboto bisa dikatakan belum baik, dikarenakan pegawai kurang bisa menggunakan sarana dan prasarana yang ada seperti komputer, sehingga untuk pelayanan administrasi seperti surat-menyurat harus menunggu yang bisa menggunakan komputer baru bisa ditangani, yang lebih fatalnya kita dirujuk ke tempat foto/copy untuk minta dibuatkan surat yang diperlukan lalu balik ke kantor desa untuk meminta nomor dan tanda tangan.
- 23) Prinsip Berkeadilan
Secara teoritis, berkeadilan mengacu pada konsep yang menekankan pemberian perlakuan yang adil dan setara kepada semua individu atau kelompok dalam berbagai konteks sosial, politik, dan hukum (Rohman, Hanafi, & Hardianto, 2019). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan pada intinya adalah pemberian layanan publik yang sama rata tanpa membedakan suku, ras, agama, strata sosial, maupun jenis kelamin. Prinsip
- 24) Dalam prinsip *good governance* juga ada prinsip berkeadilan dalam konteks pelayanan publik, prinsip berkeadilan diterapkan untuk memastikan bahwa semua warga Desa menerima layanan yang adil, berkualitas, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Masyarakat Desa Perboto memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik, perlindungan, dan pemberdayaan, seperti yang dijamin oleh pemerintah desa.
- 25) Pelayanan publik di kantor desa perboto memiliki kesetaraan memiliki akses yang sama terhadap layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan pelayanan administratif tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau geografis. Dan juga pelayanan publik diberikan tanpa
- 26) diskriminasi berdasarkan ras, jenis kelamin, agama, etnis, atau status sosial. Contohnya saudara atupun tidak dari perngkat desa Perboto kesetaran dalam pelayanan publik sama tidak ada pembeda.

- 27) Prinsip berorientasi konsensus
Secara teoritis, berorientasi mengacu pada kecenderungan atau fokus yang dimiliki individu, kelompok, atau organisasi dalam mencapai tujuan atau memenuhi kebutuhan tertentu (Rohman et al., 2019). Berorientasi sering kali berkaitan dengan cara pandang atau pendekatan yang diambil dalam menghadapi tugas, masalah, atau situasi tertentu.
- 28) Di kantor Desa Perboto Pemerintah Desa Perboto selalu mengutamakan musyawarah mufakat yang dilandasi semangat kekeluargaan untuk menyelesaikan berbagai masalah yang muncul di masyarakat. Beberapa masalah yang diselesaikan secara musyawarah antara lain pembagian waris, batas tanah, perselisihan warga, perselisihan rumah tangga, dan kenakalan remaja.
- 29) Dengan berorientasi pada pelayanan publik, pemerintah dan lembaga publik dapat membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan kepuasan penerima layanan, dan secara keseluruhan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Di kantor Desa Perboto telah berprinsip Berorientasi konsensus yang cukup baik. Contohnya di lakukannya musyawarah dan mufakat dengan masyarakat jika terjadi perbedaan atau pun masalah.

Faktor penghambat dan pendorong penerapana prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada kantor desa Perboto yaitu:

1) Faktor Penghambat

Di kantor desa Perboto, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik secara keseluruhan dihadapkan pada tantangan meliputi pegawai yang sering terlambat berangkat ke kantor desa dan juga pegawai atau staf yang sudah berumur atau tua oleh karna itu prinsip –prinsip *good governance* dalam pelayanan publik sedikit terhambat karna pegawai atau staf tidak semuanya bisa dalam menjalankan pelayanan publik berprinsip *good governance*, dan juga kurangnya papan informasi atau pengumuman kalau ada acara ataupun hasil rapat. Di kantor desa Perboto, salah satu masalah utamanya adalah kurangnya disiplin para pegawai dalam hal waktu, di mana banyak dari mereka sering datang terlambat. Selain itu, mayoritas pegawai di kantor tersebut sudah berusia lanjut. Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana prasarana adalah beberapa faktor yang menghambat penerapan prinsip *good governance* di kantor desa Perboto. Faktor-faktor ini akan dibahas secara rinci di sini.

a) Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia juga berkontribusi atau berkontribusi pada penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Prinsip-prinsip ini sangat penting dan merupakan bagian integral dari sebuah organisasi. Sumber daya manusia adalah komponen penting dari perkembangan organisasi. Akibatnya, ada beberapa staf di kantor desa Perboto yang masuk terlambat, tidak memahami standar pelayanan, dan kurangnya ketertiban, yang semuanya berdampak pada pelayanan masyarakat. Saya melihat bahwa ada masalah serius dengan tidak tepatan waktu kedatangan para pegawai di kantor desa. Banyak juga yang merasa tidak puas dengan kualitas layanan publik yang diberikan. Selain itu, pegawai yang sudah lanjut usia seharusnya memiliki kapasitas yang lebih baik dalam mengelola pelayanan agar masyarakat merasa puas dan terlayani dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa sumber daya manusia di kantor desa Perboto belum berjalan dengan baik. Semua karyawan dan staf harus mengikuti pelatihan pelayanan publik dan dihukum jika melanggar aturan.

b) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimiliki di kantor desa Perboto masih belum ada papan informasikarana papan formasi sangat penting untuk pemberitahuan. Sarana prasarana yang lengkap diperlukan untuk memperlancar dan mendukung operasi perusahaan. Ini akan memungkinkan mereka mencapai tujuan mereka sepenuhnya. Kurangnya sarana prasarana seperti papan informasi menjadi kendala serius dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat setempat. Papan informasi sangat penting untuk memfasilitasi pengumuman mengenai acara-acara atau rapat koordinasi yang akan dilaksanakan, serta untuk menginformasikan hasil-hasil dari rapat tersebut kepada masyarakat. Dengan adanya papan informasi yang memadai, diharapkan komunikasi antara kantor desa dan masyarakat dapat lebih efektif dan transparan. Sumber daya dan sarana prasarana sangat penting untuk keberhasilan pelayanan di kantor desa Perboto kelengkapan sarana dan prasarana dapat meningkatkan eksistensi pegawai dalam memberikan layanan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi fasilitas untuk ditingkatkan lagi kelengkapannya di masa mendatang, karena pemerintah memiliki

tanggung jawab utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus memenuhi tanggung jawab ini dengan memberikan hak pelayanan publik secara adil dan setara kepada semua orang.

2) Faktor Pendorong

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan: Mengatur tentang tata cara pengambilan keputusan dan/atau tindakan dalam administrasi pemerintahan yang efisien, efektif, dan berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*. Dalam penerapan ataupun implementasi prinsip - prinsip *good governance* di kantor desa Perboto selain hambatan pasti juga ada faktor pendorong faktor pendorong dari implementasi prinsip - prinsip *good governance* yang ada di kantor desa Perboto faktor pendorong sangat lah penting dalam mempengaruhi kegiatan yang ada di kantor desa Perboto. Faktor pendorong dalam penerapan pelayanan publik di kantor desa Perboto meliputi: soal partisipasi masyarakat yang sangat bagus dalam mengikuti kegiatan dan memberi saran kritik yang ada di kantor desa perboto.

a) Partisipasi masyarakat

Partisipasi masyarakat di kantor desa Perboto sangat lah baik tidak hanya itu masyarakat juga sangat berpartisipasi aktif dalam program pemerintah, yang dapat dilihat dari cara masyarakat berpartisipasi dalam keterlibatannya dalam pelaksanaan Program. Faktor pendorong di sini adalah antusiasme yang tinggi dari masyarakat serta partisipasi aktif mereka dalam proses penyelenggaraan pemerintahan di tingkat desa. Kritik dan saran yang konstruktif dari masyarakat juga menjadi penting karena membantu pegawai kantor desa memahami area-area di mana pelayanan dapat ditingkatkan atau diperbaiki. Dengan adanya partisipasi dan umpan balik yang baik dari masyarakat, diharapkan kualitas layanan dari kantor desa Perboto dapat terus meningkat dan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat dengan lebih baik. Maka dari itu penerapan prinsip partisipasi masyarakat sangatlah penting bagi pelayanan publik yang ada di kantor desa perboto untuk memudahkan pegawai dalam hal pelayan soal kritik dan saran dari masyarakat.

b) Visi strategis

Faktor pendorong di Desa Perboto, Prinsip-prinsip *good governance* lainnya didasarkan pada penerapan visi strategis. Visi strategis dapat mencakup hal-hal seperti partisipasi, penegakkan hukum, transparansi, keadilan, akuntabilitas, daya tanggap, efektifitas, dan efisiensi.

c) Berkeadilan

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia: Menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan publik yang sama tanpa diskriminasi. Faktor pendorong dari berkeadilan yang sudah di terapkan di kantor desa perboto Pemerintah desa menjamin bahwa masyarakat di Desa Perboto memiliki kesempatan yang sama dalam mengakses pelayanan publik, mendapatkan perlindungan dan pemberdayaan setara. Contohnya sudara atupun tidak dari perngkat desa Perboto kesetaran dalam pelayanan publik sama tidak ada pembeda.

d) Berorientasi

Faktor pendorong dari prinsip berorientasi di kantor desa Perboto dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat, pemerintah desa Perboto selalu mengutamakan musyawarah mufakat dengan dilandasi semangat kekeluargaan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei dan diskusi mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Perboto Kecamatan Kalikajar Kabupaten Wonosobo dengan menggunakan analisa beberapa prinsip-prinsip *good governance* yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, aturan hukum, partisipasi, daya tanggap pemerintah, visi strategis penerapan prinsip visi strategis dalam tata pelayanan publik, efektivitas dan efisien pemerintah, berkeadilan, dan berorientasi konsesus dalam menyelesaikan berbagai permasalahan.

Penerapan prinsip *good governance* di Kantor Desa Perboto, Kecamatan Kalikajar, Kabupaten Wonosobo, menunjukkan beberapa kekurangan dan kelemahan. Transparansi pemerintah Desa Perboto belum maksimal, akuntabilitas pemerintah belum diterapkan dengan baik, dan aturan hukum belum ditegakkan dengan sempurna. Partisipasi masyarakat juga terlihat masih kurang aktif. Namun, terdapat beberapa kelebihan yang ditemukan, seperti visi strategis yang jelas dan prinsip keadilan yang diterapkan. Faktor-faktor pendorong seperti partisipasi masyarakat aktif, visi strategis yang jelas,

prinsip keadilan, dan orientasi pada musyawarah dan mufakat memainkan peran penting dalam memastikan kesuksesan pelaksanaan good governance.

Kekurangan lainnya yang ditemukan adalah kurangnya sumber daya manusia (SDM) dan kurangnya fasilitas. Pegawai dan staf Desa Perboto masih banyak yang tidak memiliki kemampuan yang diperlukan atau tidak dapat melakukannya. Selain itu, kurangnya fasilitas seperti papan informasi menyebabkan masyarakat tidak tahu tentang acara atau kegiatan yang ada. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Perboto, perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kapasitas SDM, penambahan fasilitas, dan penguatan prinsip-prinsip good governance.

Dalam hal ini, penting bagi Pemerintah Desa Perboto untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, menerapkan aturan hukum dengan sempurna, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan meningkatkan kualitas SDM. Dengan demikian, Pemerintah Desa Perboto dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencapai tujuan good governance.

Limitasi dan studi lanjutan

Limitasi atau kelemahan pada penelitian ini terletak pada proses penelitian atau saat wawancara, peneliti menyadari bahwa dalam suatu penelitian pasti terdapat kurang dan banyak kelemahan. Salah satunya adalah dari sesi wawancara, terkadang jawaban yang diberikan oleh informan tidak sesuai dengan pertanyaan yang peneliti berikan, terkadang juga peneliti memberikan pertanyaan yang hampir sama tetapi memiliki makna yang berbeda. Bahkan informan kadang harus mengingat beberapa hal yang dirasa mereka memang alpa.

Untuk menyelesaikan masalah ini, peneliti akhirnya mengulang kembali pertanyaan dan menjelaskan maksud dari pertanyaan peneliti.

Ucapan terima kasih

Terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang membantu terlaksananya penelitian ini. Yang pertama kepada bapak Dwian Hartomi Akta Padma Eldo., S.IP., M.IP. Dosen Magister Ilmu Politik Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo yang berkenan membimbing penelitian ini khususnya untuk review dan masukan atas penelitian yang dilakukan serta membantu dalam proses pencapaian gelar sarjana.

Referensi

- Amorodito, R. D., Lestari, P., Maghfiroh, S., & Apriyani, L. (2022). *Prinsip good governance dalam pengelolaan penggunaan dana desa dan dampak terhadap kesejahteraan masyarakat Desa Lingasari, Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas*. Paper presented at the Proceeding of Midyear International Conference.
- Andni, R., & Hidayah, N. (2023). Penerapan Prinsip Pengelolaan Dana Desa dalam Mewujudkan Good Financial Government of Villag. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan dan Akuntabilitas (Jastaka)*, 93-98.
- Apriliani, N. (2021). Implementasi Tata Kelola yang Baik melalui Reformasi Birokrasi di Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan. *Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi (SIMO)*, 47-60.
- Cahyadi, A. (2016). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02).
- Kuantitatif, P. P. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
- Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (Service Quality)(Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(2), 1-8.
- Mustanir, A., & Latif, A. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 207-212.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., . . . Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik: Yayasan Kita Menulis*.
- Ramadhan, R. F., & Tamaya, V. (2021). *Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi*

- Pelayanan Perpustakaan ITERA. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik (Jasispol)* 57-66.
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas (Jastaka)* 99-108.
- Rohman, A., Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Reformasi*, 9(2), 153-160.
- Sangari, M., TULUSAN, F., & MAMBO, R. (2023). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Modayag Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 9(4), 620–630-620–630.
- Segarawasesa, F. S., & Mustika, M. (2023). Analisis Penerapan Good Governance Pada Pengelolaan Dana Desa di Kalurahan Sidomoyo. *JOURNAL SCIENTIFIC OF MANDALIKA (JSM) e-ISSN 2745-5955/ p-ISSN 2809-0543*, 4(5), 76-88.
- Senjiliana, A. A. M., Pitoewas, B., & Nurhayati, N. (2023). Penerapan Prinsip Good Governance Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Dalam Tata Kelola Pemerintahan. *JERUMI: Journal of Education Religion Humanities and Multidiciplinary*, 1(1), 31-38.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Sukmadinata, N. S. (2019). Metode penelitian pendidikan.
- Tasyah, A., Septiya, S., Putri, S. J., Fernanda, R. A., & Azani, P. C. (2021). Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 21-33.
- Zakaria, A., Mozin, S., & Nani, Y. N. (2024). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(7).