

# TATA KELOLA PEMERINTAH DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DESA KALIDAWIR KECAMATAN TANGGULANGIN

## *VILLAGE GOVERNMENT GOVERNANCE TOWARDS IMPROVING PUBLIC SERVICES IN KALIDAWIR VILLAGE, TANGGULANGIN DISTRICT*

Tryara Yulia Banobe<sup>1</sup>, Lailul Musryidah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
E-mail: Lailulmursyidah@umsida.ac.id

Dikirim 14 Juli 2023, Direvisi 12 November 2023, Disetujui 29 November 2023

**Abstrak:** Tujuan artikel ini untuk mengetahui tata kelola Pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan publik Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin. Masalah difokuskan pada penerapan tata kelola pemerintah desa. Pendekatan masalah ini mengacu teori *good governance*. Penulis mengumpulkan data dengan mewawancarai narasumber, melakukan pengamatan, serta studi dokumentasi, yang kemudian menganalisis data dengan cara kualitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa Pemerintah Desa dalam penerapan 4 pilar *good governance* yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum telah berjalan dengan baik pada umumnya meskipun ada beberapa kekurangan seperti kurangnya partisipasi masyarakat dalam mendukung tata kelola pemerintahan. Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa hambatan yaitu adanya resistensi dari birokrasi, kurangnya kemampuan teknis perangkat desa, kondisi sosio kultural, dan kurangnya kesadaran dan pendidikan masyarakat.

**Kata Kunci :** *Administrasi, Pelayanan publik, Tata kelola.*

**Abstract:** *The article aims to understand the governance of the Village Government in improving public services in Kalidawir Village, Tanggulangin District. The problem focuses on the implementation of village government governance. In order to approach this problem, theoretical references from good governance are used. Data was collected through interviews, observation and documentation which were analyzed qualitatively. This study concludes that the Village Government in implementing the 4 pillars of good governance, namely accountability, transparency, openness and the rule of law, has generally gone well even though there are several shortcomings such as a lack of community participation in supporting government governance. In its implementation, there are several obstacles, namely resistance from bureaucracy, lack of technical capability of village officials, socio-cultural conditions, and lack of community awareness and education.*

**Keywords:** *Administration, Governance, Public service.*

## PENDAHULUAN

Seiring dengan pertumbuhan dan perubahan di tingkat lokal, masyarakat desa seringkali dihadapkan pada sejumlah tantangan dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Tantangan tersebut ini bisa mencakup akses terhadap pendidikan, kesehatan, infrastruktur, pekerjaan, dan layanan sosial lainnya

Untuk mengatasi tantangan-tantangan ini, tata kelola pemerintah desa yang baik menjadi sangat penting. *Good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan suatu proses yang melibatkan

pengambilan keputusan dan implementasi keputusan tersebut, dengan tujuan untuk kepentingan bersama. Penting bagi aparat pemerintahan daerah, terutama pemerintahan desa, untuk memberi layanan yang ideal kepada publik. Konsep *good governance* mendukung dalam upaya melakukan integrasi tugas pemerintah, sektor swasta, dan publik dalam mendapatkan kesepakatan bersama (Sedarmayanti, 2004)

Implementasinya harus bisa dipertanggung jawabkan serta memenuhi aspek efektivitas dan efisiensi. Melalui pengutamaan nilai dan prinsip-prinsip *good*

*governance*, risiko akan adanya implementasi kebijakan yang menyimpang dapat diminimalkan, sebab program yang ditentukan didasarkan pada keputusan bersama (Handayani & Nur, 2019). Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menegaskan bahwa satu dari beberapa tujuan utama pengaturan desa ialah melakukan peningkatan layanan publik bagi seluruh warga desa untuk mencapai kesejahteraan umum dengan lebih cepat (Pasal 4 ayat f).

Berdasarkan teori yang dikemukakan UNDP (*United Nation Development Programme*) dalam (Sedarmayanti, 2004), ada 4 prinsip utama *good governance*, yakni akuntabilitas (*accountability*), transparansi (*transparancy*), keterbukaan (*openness*), dan aturan hukum (*rule of law*). Prinsip-prinsip tata kelola tersebut merupakan fondasi penting dalam mengelola sumber daya dan memberikan layanan yang efektif kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan terbaik merupakan hasil dari kinerja pemerintahan desa dalam mencapai standar pelayanan nasional yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Pemberian layanan secara ideal merupakan bentuk output kerja yang bisa dijalankan pemdes guna meraih kepuasan publik (Ali & Saputra, 2020). Pelayanan publik yaitu memberikan layanan guna memenuhi kebutuhan orang/masyarakat/organisasi yang mempunyai kepentingan dengan institusi, berdasarkan aturan pokok serta mekanisme yang ditetapkan serta diarahkan guna memberi kepuasan kepada pihak yang menerima pelayanan (Hardiyansyah, 2018).

Pemerintahan desa melakukan upaya untuk mempercepat pencapaian tata kelola pemerintahan yang baik, sehingga penulis terdorong untuk mengkaji lebih dalam tentang implementasi prinsip-prinsip *good governance*. Dalam penulisan artikel ini lokasi yang dijadikan objek adalah Kantor Balai Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin, karena penulis telah mengamati bahwa penerapan prinsip-

prinsip tersebut masih belum optimal di lembaga tersebut.

Artikel ini akan membahas upaya konkret yang telah diambil oleh Pemerintah Desa Kalidawir untuk meningkatkan tata kelola mereka, termasuk langkah-langkah yang mereka lakukan dalam rangka mencapai akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan kepatuhan terhadap aturan hukum. Selain itu, memberi penjelasan mengenai perbedaan hasil artikel yang penulis lakukan sekarang dengan artikel terdahulu.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ali & Saputra, 2020) menyatakan bahwa tata kelola yang dijalankan Pemdes Pematang Johar tidak bisa dilepaskan dari peran *leadership* yang tepat sehingga bisa melakukan pengelolaan serta pengaturan sistem pemerintahan desa yang ideal. Layanan yang dilakukan oleh Pemdes Pematang Johar lewat program e-Desa sudah terealisasi secara baik meskipun belum sempurna sebab adanya kemampuan publik yang terbatas dalam menerapkan program e-Desa.

Artikel yang ditulis (Syifa et al., 2022) menyatakan bahwa layanan publik pada Desa Gempolkerep memiliki sistem yang dianggap baik dalam melayani publik. Layanan yang dilakukan Pemdes Gempolkerep dalam menyusun aturan, yaitu masing-masing seksi, mempunyai kepala seksi dan staff tersendiri, selaras dengan peraturan desa mengenai struktur organisasi dan tata kerja pemdes dan perangkat desa, yang diatur dalam BAB V Pasal 10 ayat 3. Berdasarkan keterangan sekdes hal itu menjadi keharusan juga pula pada masing-masing desa untuk selaras dengan administrasi dan aturan yang berlaku, apabila tidak selaras maka berpotensi membebani pemdes utama pada sektor layanan publik.

Terakhir pada artikel yang ditulis (Habibi et al., 2022) menyatakan bahwa usaha yang dilakukan perangkat desa guna memperbaiki implementasi prinsip *good*

*governance* di Desa Tempursari dijalankan melalaui sejumlah cara yakni dengan menentukan jam operasional kerja, melakukan pemberdayaan perangkat desa agar senantiasa memperbaiki kinerjanya supaya ada perbaikan SDM yang profesional, bertambahnya pengetahuan perangkat desa terkait transformasi teknologi, dan menjalankan evaluasi kerja per bulan.

Dari ketiga artikel terdahulu tersebut kebaruan dalam artikel ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan *good governance* pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Kalidawir, artikel ini ditulis untuk memberikan pemahaman dan mengkaji layanan publik di Desa Kalidawir, implementasi prinsip *good governance*, hambatan yang dihadapi seperti kurangnya partisipasi kepada masyarakat dalam penerapan prinsip *good governance*, serta usaha yang dilakukan dalam memperbaiki implementasi melalui 4 indikator prinsip utama dari *good governance* menurut Sedarmayanti (2004) di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo, yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum.

## METODOLOGI

Artikel ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. (Creswell, 2013) memaparkan bahwa metode kualitatif yakni pendekatan yang guna melakukan eksplorasi dan pemahanan atas gejala utama. Proses penulisan artikel ini dengan memakai sejumlah pertanyaan serta prosedur pengumpulan data yang khusus, menjalankan analisis data dengan cara induktif yang diawali dari temayang spesifik ke tema umum, dan menginterpretasikan hasil data.

Dalam penulisan artikel ini penulis memilih lokasi penelitian di Kantor Balai Desa, Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo. Dengan pengumpulan data secara observasi,

wawancara mendalam, dokumentasi. Untuk penentuan narasumber (informan) dalam artikel ini, penulis memilih teknik *purposive sampling* dengan mengambil sampel narasumber berdasarkan kriteria yang selaras dengan fokus penulisan artikel yang dijalankan dengan sengaja tanpa direkayasa guna memperoleh daya akurasi.

Dalam rangka memahami secara terang kondisi daerah penelitiannya serta bisa memberi informasi tentang permasalahan yang akan dikaji, informan dalam artikel ini, terdiri atas 4 orang *informan* yaitu: Kepala Desa Kalidawir, Maksun (*informan*), Sekretaris Desa Kalidawir, Satukan Efendi (*informan*), Kasi Pemerintah Desa, Nida (*key informan*), Kasi Pelayanan, Roni (*key informan*), warga masyarakat, Siti (*informan*).

Untuk mengkaji tata kelola pemerintahan yang baik dalam meningkatkan pelayanan Pemerintah Desa Kalidawir, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo, artikel ini menggunakan empat indikator utama menurut Sedarmayanti (2004), yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum. Akuntabilitas mengacu pada tingkat pertanggungjawaban yang dimiliki oleh pemerintah desa terhadap masyarakatnya.

Transparansi mencakup tingkat keterbukaan informasi dan aksesibilitas kepada warga desa. Keterbukaan merujuk pada kemampuan pemerintah desa untuk mendengarkan aspirasi dan masukan dari masyarakat. Aturan hukum, merujuk pada penerapan aturan hukum yang kuat dan konsisten dalam tata kelola pemerintahan desa. Dengan menggunakan indikator-indikator tersebut, kajian diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang tata kelola pemerintahan yang baik telah diterapkan di Pemerintah Desa Kalidawir dan bagaimana hal tersebut berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat setempat. Selain itu, hambatan

apa yang dihadapi pemerintah desa dalam penerapan tata kelola tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui keberhasilan Kantor Balai Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo dalam penerapan *good governance*, bisa diketahui dari tata kelolanya yang terjaga efektivitas dan efisiensinya serta peningkatan layanannya dalam melayani masyarakat dengan menerapkan 4 pilar *good governance*.

Salah satu upaya tata kelola pemerintahan di Balai Desa Kalidawir bisa juga dilihat dari upaya merealisasikan layanan yang ideal untuk warga masyarakat selaras dengan visi dan misi dari Desa Kalidawir. Visi Desa Kalidawir adalah “Kerja bersama menuju Kalidawir sejahtera”. Sedangkan misinya yaitu :

- 1) Peningkatan keberdayaan aparat pemerintahan desa,
- 2) Peningkatan keberdayaan lembaga kemasyarakatan desa.
- 3) Peningkatan keberdayaan potensi desa.
- 4) Peningkatan keberdayaan lembaga ekonomi desa.

Untuk mendukung visi dan misi kemudian direalisasikan dalam bentuk pelayanan publik yang bertujuan memberikan kemudahan melayani kepentingan masyarakat dengan prinsip *good governance*. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dan key informan, serta didukung hasil observasi serta studi dokumentasi, hasilnya dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Akuntabilitas

Menurut Sedarmayanti (2004), akuntabilitas merupakan realisasi dari tanggung jawab untuk mengukur pencapaian atau ketidakberhasilan dalam menjalankan misi organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan

dengan menggunakan alat pertanggungjawaban yang dijalankan secara berkala. (Kamaluddin, 2019b) menambahkan “aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab untuk mempertanggungjawabkan implementasi wewenang yang dierahkan pada bidang fungsi dan tugasnya”. Mereka wajib mampu memberikan tanggung jawab terkait kebijakan, program, serta kegiatan yang dijalankan atau dikeluarkan, termasuk hal-hal yang kuat kaitannya dengan penggunaan tiga elemen utama dalam birokrasi pemerintahan, yakni institusi (organisasi), tata kelola, dan SDM. Sesuai dengan Undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang desa, menegaskan bahwa akuntabilitas merupakan asas yang menetapkan bahwa semua aktivitas serta hasil akhir aktivitas penyelenggaraan pemdes wajib dipertanggungjawabkan kepada masyarakat desa selaras dengan aturan undang-undang yang berlaku (Audia et al., 2020).

Akuntabilitas kinerja menjadi aspek utama guna menopang kepercayaan publik kepada organisasi publik, termasuk pemerintah desa (Saifuddin, 2021). Akuntabilitas melibatkan tanggung jawab lembaga pemerintah dan individu yang bekerja di dalamnya untuk merumuskan kebijakan dan melaksanakan tindakan sesuai dengan nilai-nilai kebijakan serta memenuhi tuntutan kebijakan yang berlaku dan kebutuhan masyarakat (Perdana, 2017).

Tanggung jawab lembaga pemerintah desa mencakup kemampuan untuk merumuskan kebijakan. Artinya, lembaga tersebut harus mampu menghasilkan kebijakan yang sesuai dengan nilai-nilai yang dipegang teguh. Kebijakan tersebut melibatkan proses pengambilan keputusan yang transparan, dimana kebijakan-kebijakan tersebut tidak hanya mencerminkan kepentingan kelompok tertentu, tapi juga mempertimbangkan kepentingan dan kebutuhan masyarakat secara umum.

Selain itu, aspek pelaksanaan tindakan sesuai dengan nilai-nilai kebijakan juga menjadi bagian integral dari akuntabilitas. Hal ini berarti bahwa tidak hanya cukup merumuskan kebijakan, tapi juga perlu melaksanakan tindakan sesuai dengan arahan dan semangat dari kebijakan tersebut. Proses ini harus terjadi dengan integritas dan konsistensi.

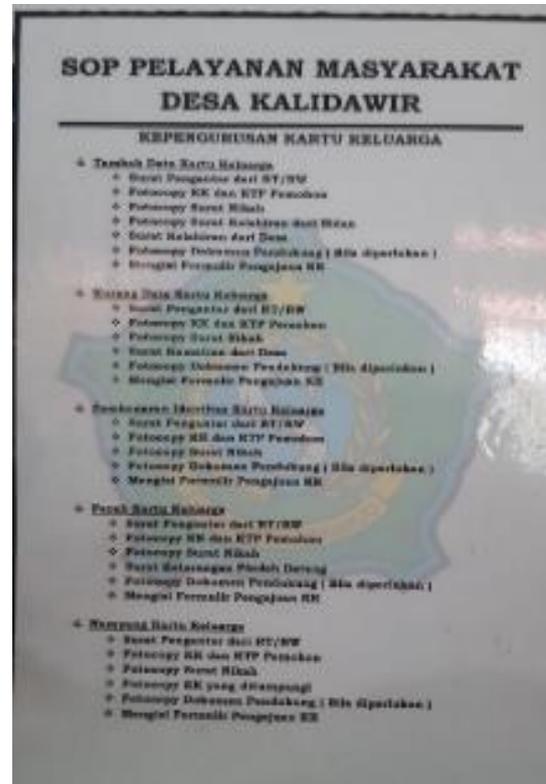
Pentingnya memenuhi tuntutan kebijakan yang berlaku menunjukkan bahwa lembaga dan individu di dalamnya harus patuh terhadap peraturan dan ketentuan yang ada. Pemdes tidak boleh bertindak di luar batas hukum atau norma yang berlaku. Ini menciptakan landasan yang kuat untuk menjaga keadilan dan keberlanjutan dalam sistem pemerintahan.

Dalam penerapan di Kantor Balai Desa Kalidawir telah optimal penulis memandang bahwa ketersediaan informasi tentang layanan administrasi yang berada di ruang pelayanan seperti Standar Pelayanan Minimal (SPM) Desa Kalidawir. Sekretaris Desa Kalidawir, Satukan Efendi, menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para birokrat berpegang pada standar operasional dan prosedur. Pernyataan tersebut didukung oleh adanya papan yang memuat standar operasional dan prosedur pelayanan.

Standar Operasional Prosedur dapat dilihat oleh semua warga desa saat akan meminta pelayan publik kepada Pemerintah Desa Kalidawir, karena dipasang di tempat yang mudah dilihat. SOP yang terbuka dapat membantu meningkatkan efisiensi karena memastikan bahwa setiap orang mengikuti prosedur yang sama. Ini juga mengurangi potensi penyalahgunaan atau ketidaksesuaian dalam pemberian layanan. Partisipasi Masyarakat: Masyarakat dapat lebih aktif terlibat dalam proses.

Dengan warga desa dapat mengakses SOP, mereka memiliki pengetahuan dan pemahaman yang lebih baik tentang hak dan kewajiban mereka dalam mendapatkan pelayanan publik. Hal ini memberikan

pemberdayaan kepada masyarakat untuk mengadvokasi hak-hak mereka dan memastikan pelayanan yang lebih baik.



**Gambar 1.** Standar Operasional Prosedur Pelayanan Masyarakat Desa Kalidawir

(Sumber: diolah oleh penulis)

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, dapat diketahui bahwa masih banyak sejumlah SOP yang dipasang oleh Pemdes Kalidawir, terkait alur, dan dokumen yang disyaratkan dalam pelayanan masyarakat. Keberadaan SOP yang dipasang secara terbuka sangat membantu masyarakat yang akan mengakses pelayanan di Kantor Desa Kalidawir. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan salah satu Informan, warga desa kalidawir, Siti, yang mengungkapkan bahwa warga dimudahkan dengan adanya papan SOP tersebut. Warga menjadi tahu apa yang perlu ditempuh saat mengurus suatu surat dokumen seperti surat keterangan kematian, dll, serta persyaratan yang harus dipersiapkan.

Roni, Kasi pelayanan, memaparkan bahwa SOP tersebut dibuat mengacu pada peraturan yang telah ditetapkan oleh dinas yang bersangkutan. Pemdes Kalidawir tidak membuat aturan tambahan yang menyulitkan warga desa. Semua kebijakan, termasuk dalam penetapan SOP pelayanan publik, dapat dipertanggungjawabkan (akuntabilitas).

Selain SOP, berdasarkan pengamatan penulis, Pemdes Kalidawir juga memasang informasi terkait dengan standar pelayanan minimal (SPM). Hal tersebut dapat dilihat dari dokumentasi berikut ini :



**Gambar 2.** Standart Pelayanan Minimal (SPM) Administrasi Desa Kaidawir  
(Sumber: diolah oleh penulis)

Pemdes mesti mampu memberikan tanggung jawab terkait kebijakan, program, serta kegiatan yang dijalankan atau dikeluarkan, termasuk hal-hal yang kuat kaitannya dengan penggunaan tiga elemen utama dalam birokrasi pemerintahan, yakni institusi (organisasi), tata kelola, dan SDM. Sesuai dengan Undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang desa, menegaskan bahwa akuntabilitas merupakan asas yang

menetapkan bahwa semua aktivitas serta hasil akhir aktivitas penyelenggaraan pemdes wajib dipertanggungjawabkan kepada masyarakat desa selaras dengan aturan undang-undang yang berlaku (Audia et al., 2020).

Keterkaitan akses publik dalam memperoleh informasi dan proses tata cara pengaduan publik sangat penting guna merealisasikan suatu mutu layanan yang ideal yang berikutnya dapat merealisasikan asas dan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan kependudukan seperti memberikan nomor telepon pegawai yang siap dihubungi di meja pelayanan.

Dengan memberikan akses yang mudah terhadap informasi terkait kependudukan, masyarakat dapat dengan cepat memperoleh data dan penjelasan yang diperlukan. Misalnya, memberikan informasi mengenai prosedur pendaftaran, persyaratan administratif, dan kebijakan-kebijakan terkait.

Adanya mekanisme pengaduan publik yang transparan dan mudah diakses memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah atau memberikan umpan balik terhadap layanan kependudukan. Hal ini dapat meningkatkan akuntabilitas instansi terkait dan memastikan respons yang cepat terhadap permasalahan yang timbul.

Akses publik dan proses pengaduan yang efektif dapat berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan mutu layanan kependudukan. Masyarakat yang terlibat aktif dapat membantu mengidentifikasi area-area perbaikan dan menciptakan tekanan positif untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, inisiatif seperti memberikan nomor telepon pegawai yang siap dihubungi merupakan langkah konkret yang tidak hanya meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga menciptakan fondasi yang kuat untuk

mewujudkan layanan publik yang lebih berkualitas, akuntabel, dan transparan.

Berikut ini adalah dokumentasi, sebagai bukti bahwa Pemdes Kalidawir menjaga akuntabilitas dalam pelayanan publik.



**Gambar 3.** Pelayanan Desa Kalidawir

(Sumber: diolah oleh penulis)

Akuntabilitas terhadap kinerja pegawai telah dilaksanakan dengan menjalankan absensi setiap hari melalui e-buddy. Mengacu pada hasil wawancara penulis dengan Sekdes, Kasi pelayanan, dan warga desa, tentang tentang akuntabilitas Pemerintah Desa Kalidawir, maka dapat dinyatakan bahwa pemerintah desa telah memiliki mekanisme yang jelas dalam pelayanan publik, serta telah menjaga kinerja pegawai.

## 2. Transparansi

Sesuai dengan pendapat Sedarmayanti (2004), transparansi yaitu memberi kesempatan kepada masyarakat untuk menyuarakan aspirasi mereka mengenai layanan yang disediakan. Lebih lanjut, (Sedarmayanti, 2012) menjelaskan bahwa pemerintahan yang baik memiliki sifat terbuka kepada semua masyarakat. Transparansi berarti mudah dilihat,

dimengerti, atau tidak ada yang disembunyikan (Ricky & Rahimallah, 2022). Sementara itu, berdasar Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 memaparkan bahwa transparan berarti memberi informasi finansial secara terbuka dan jujur pada publik sesuai pertimbangan bahwa masyarakat mempunyai hak guna mengetahui dengan cara terbuka dan komprehensif atas pertanggungjawaban pemerintah dalam mengelola sumber daya yang diamanahkan kepada pemerintah dan kepatuhannya pada peraturan dan undang-undang.

Mengacu pada pernyataan Sekdes, Satukan Efendi, dapat diketahui bahwa bentuk transparansi dalam pelayanan Pemdes Kalidawir adalah mencetak banner realisasi tahunan yang dipasang di depan kantor balai desa. Hal tersebut, merupakan wujud dari instansi pemdes sesuai dengan UU yang menyatakan bahwa bentuk nyata transparansi adalah harus transparan untuk menerbitkan realisasi satu tahun sekali dalam bentuk banner sebagai syarat.

Banner realisasi tahunan memberikan informasi terbuka kepada seluruh warga desa dan masyarakat umum. Dengan memasanginya di tempat yang mudah diakses, seperti di depan kantor balai desa, semua orang dapat melihat dan memahami pencapaian atau kegiatan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Desa.

Kasi Pelayanan, Roni, juga menegaskan bahwa dalam mengevaluasi, pemerintah desa kalidawir sendiri melakukan sosialisasi untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat awam sekitar terhadap aplikasi pelayanan yang berbasis elektronik. Hal tersebut dilakukan karena masyarakat Desa Kalidawir masih belum sepenuhnya berpartisipasi dalam peningkatan pelayanan yang saat ini telah tersedia berbasis elektronik. Masyarakat cenderung masih menggunakan metode lama yakni non elektronik seperti datang langsung ke kantor untuk menerima pelayanan. Sekdes, Satukan Efendi, menambahkan, strategi pelayanan yang

prima desa kalidawir telah memberikan nomor pelayanan yang siap membantu masyarakat 24 jam.

Berdasarkan pengamatan penulis, Pemdes Kalidawir dalam memberikan pelayanan sudah berbasis *online*, berikut ini adalah dokumen, pelayanan yang berbasis *online*.



**Gambar 4.** Tampilan e-buddy

(Sumber: diolah oleh penulis)

Namun, diakui oleh Siti, warga Desa Kalidawir, masih banyak warga yang memilih menggunakan pelayanan *offline*, karena belum paham dengan pelayanan *online*. Warga enggan untuk mengakses pelayanan publik secara *online*.

Fenomena banyaknya warga yang memilih menggunakan pelayanan *offline* daripada pelayanan *online* karena kurangnya pemahaman atau keterampilan terkait penggunaan teknologi dan pelayanan online. Beberapa faktor yang menyebabkan preferensi ini termasuk tingkat literasi digital yang rendah, kurangnya akses atau ketersediaan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah desa, serta kecemasan atau ketidaknyamanan dalam mengadopsi perubahan teknologi. Warga merasa kurang nyaman dan aman dengan mengakses pelayanan secara *online*.

### 3. Keterbukaan

Mengacu pada pemaparan Sedarmayanti (2004), keterbukaan adalah kondisi dimana masyarakat secara terbuka dapat menyampaikan pendapatnya tentang

pemerintah. Keterbukaan berarti terbukanya untuk seluruh warga masyarakat mengajukan respon dan kritikan kepada pemerintah yang dinilai tidak transparan (Puspasari, 2019). Keterbukaan juga dapat diartikan membuka diri atas hak masyarakat guna mendapatkan informasi yang valid, jujur, dan setara mengenai penyelenggaraan negara dengan tetap melakukan perlindungan atas HAM, golongan, dan rahasia negara (Citranu, 2022).

Keterbukaan dalam informasi publik yakni sebagai satu dari sejumlah karakteristik utama bagi negara demokratis yang menghormati kedaulatan rakyat yang pada prinsipnya memiliki tujuan untuk perwujudan *good governance* dan salah satunya dengan keterbukaan mengembangkan masyarakat informasi.

Keterbukaan ini menjadi jaminan bahwa pemerintah tidak menyembunyikan sesuatu kepada publik. Semua informasi yang berkaitan dengan kebijakan, keputusan, dan tindakan pemerintah bisa diakses sama masyarakat agar masyarakat mengetahui dengan yang terjadi dan bisa berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan.

Selain itu, keterbukaan ini juga berperan dalam mengembangkan masyarakat informasi. Dengan akses yang lebih luas ke informasi, masyarakat bisa lebih cerdas dalam memahami isu-isu publik. Masyarakat yang terinformasi cenderung lebih aktif berpartisipasi dalam kehidupan demokratis. Warga masyarakat bisa berkontribusi, memberikan masukan, dan secara keseluruhan, memperkuat dasar demokrasi.

Berdasarkan pengamatan penulis, Pemdes Kalidawir telah dilaksanakan dengan pengelolaan informasi yang mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Kasi pelayanan, menyatakan bahwa Pemdes Kalidawir telah merealisasikan prinsip keterbukaan dalam bentuk memasang

banner yang terletak di kantor depan balai desa serta menulis perencanaan di APBDesa. Sekdes, Satukan Efendy, menegaskan, bahwa hal tersebut ditempuh untuk mengembangkan keterbukaan terhadap mengelola data dan informasi pendukung perencanaan dan penganggaran yang berbasis data atau bukti.

Terkait dengan keberadaan banner, Siti, salah satu warga Desa Kalidawir, mengakui bahwa Pemdes Kalidawir sudah melakukan keterbukaan kepada masyarakatnya dan melayani dengan prima. Namun, Siti, mengakui bahwa masih sedikit warga yang memanfaatkan keterbukaan Pemdes Kalidawir tersebut. Masih sedikit warga masyarakat memberi kritik atau saran terkait pelayanan Pemdes Kalidawir.

#### **4. Aturan Hukum**

Berdasarkan penjelasan Sedarmayanti (2012), aturan hukum pemerintahan yang baik memiliki ciri dalam bentuk jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan publik atas setiap kebijakan publik yang diambil. Aturan Hukum ialah norma atau ketentuan yang ditetapkan oleh otoritas pemerintah atau lembaga yang berwenang untuk mengatur perilaku dan hubungan antara individu, organisasi, atau entitas dalam suatu masyarakat (Sedarmayanti, 2004). Aturan hukum mendukung prinsip-prinsip seperti keadilan, keetaraan di muka hukum, dan perlindungan HAM (Sulfiani, 2021).

Berdasarkan pernyataan Kasi Pelayanan, Roni, dalam pelayanan, Pemdes Kalidawir sudah sesuai dengan aturan hukum yang ada tidak pandang bulu masyarakat, tidak membeda-bedakan, semua dinilai sama. Kepala Desa, Maksun, menegaskan bahwa, dirinya dan seluruh perangkat desa, telah menjalankan tugas, sesuai ikrar perangkat desa, untuk mendahulukan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi. Sebagaimana dijelaskan oleh Sekdes, Satukan Efendi, perangkat disini siap memberikan segala bantuan masyarakat meskipun di luar jam

kerja dengan menganut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Disisi lain, menurut Siti, sebagai warga desa, menilai bahwa memang secara umum dalam memberikan pelayanan pemdes sudah adil sesuai hukum. Pemdes selalu berpijak pada aturan yang berlaku.

Menumbuhkan keyakinan publik terhadap penyelenggaraan layanan publik merupakan suatu upaya yang harus dijalankan sejalan dengan aspirasi dan persyaratan dari seluruh warga dan penduduk dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik.

Keyakinan publik ini bukan sesuatu yang datang begitu saja. Kepercayaan publik harus dibangun melalui kejelasan, konsistensi, dan efektivitas dari penyelenggaraan layanan publik. Ketika pemerintahdesa bisa memenuhi aspirasi dan persyaratan masyarakat, kepercayaan publik akan tumbuh.

Dalam konteks ini, pemerintah desa harus mendengarkan, memahami, dan merespons kebutuhan masyarakat. Hal ini bukan hanya tentang memberikan apa yang dianggap pemerintah perlu, tapi juga tentang mendengarkan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat.

Ketika pemdes dalam melayanani masyarakat selalu berdasarkan aturan hukum yang berlaku maka masyarakat akan selalu percaya dengan semua keputusan pemdes. Kepercayaan kepada pemdes akan terbentuk jika dalam mengampin keputusan selalu berpegang pada aturan yang sudah ditetapkan.

#### **Hambatan Dalam Penerapan Tata Kelola Pemerintah Desa**

Adanya kekurangan dan kelemahan dalam pelaksanaan tata kelola Pemdes kalidawir untuk meningkatkan pelayanan publik, tidak terlepas dari beberapa hambatan dan kendala.

## 1. Resistensi dari Birokrasi

Diakui oleh Kades Kalidawir, Maskun, bahwa birokrasi yang sudah ada dalam pemerintah desa atau struktur pemerintah yang lebih tinggi, masih memiliki kebiasaan yang sulit diubah. Masih ada perangkat desa yang resisten terhadap perubahan untuk lebih akuntabel dan transparan karena menganggap perubahan tersebut bisa mengancam kekuasaan atau *status quo* mereka. Hal tersebut, juga diakui oleh, Sekdes, Satukan Efendi, bahwa, terkadang resistensi tersebut muncul ketika ada tuntutan perubahan ke arah yang lebih akuntabel.

Resistensi terhadap perubahan ini dapat berasal dari beberapa faktor yang kompleks dan dapat dijelaskan melalui sudut pandang psikologis, sosial, dan politik. Salah satu alasan utama mengapa beberapa perangkat desa enggan beradaptasi dengan perubahan adalah karena ketakutan akan kehilangan kontrol atas sumber daya dan keputusan di tingkat lokal.

Selain itu, aspek psikologis juga dapat juga berperan penting dalam membuat resistensi terhadap perubahan. Individu cenderung merasa nyaman dengan apa yang sudah mereka kenal, dan perubahan seringkali dianggap sebagai ancaman terhadap stabilitas psikologis mereka.

Di sisi sosial, perangkat desa yang resisten memiliki keterkaitan yang kuat dengan kelompok-kelompok atau jaringan politik tertentu. Perubahan dapat menggeser dinamika kekuasaan yang telah ada, dan mereka mungkin khawatir akan kehilangan dukungan atau akses ke sumber daya yang selama ini mereka nikmati.

Aspek politik juga tidak dapat diabaikan. Terkadang, perubahan menuju akuntabilitas dan transparansi dapat mengancam keberlangsungan kebijakan atau praktik-praktik yang mungkin tidak sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut.

Oleh karena itu, resistensi dapat dipandang sebagai upaya untuk

mempertahankan kepentingan dan kekuasaan politik yang telah ada. Penting untuk memahami bahwa untuk mengatasi resistensi ini, pendekatan yang membangun dialog, memberdayakan perangkat desa, dan memberikan insentif positif untuk perubahan dapat menjadi strategi yang lebih efektif daripada menghadapi resistensi dengan konfrontasi langsung.

Namun, selama ini Kades, menyatakan sudah berupaya untuk menghilangkan resistensi tersebut melalui pembinaan-pembinaan tentang pentingnya tata kelola pemerintahan desa yang baik. Dengan menamkan kesadaran pegawai, Pemdes dapat merancang strategi yang lebih baik untuk mencapai tujuan akuntabilitas dan transparansi di tingkat desa

## 2. Kurangnya kemampuan Teknis

Diakui oleh, Kasi pelayanan, Roni, Pemerintah desa pada saat awal penerapan pelayanan berbasis *online*, menghadapi kendala teknis dalam menerapkan tata kelola yang baik, seperti kurangnya akses ke teknologi, keterbatasan sumber daya, atau kekurangan keahlian dalam pengelolaan data dan informasi.

Penerapan tata kelola pemerintah desa modern sering melibatkan penggunaan teknologi informasi. Kurangnya pemahaman atau keterampilan teknis dapat menghambat penggunaan sistem informasi manajemen atau perangkat lunak keuangan, yang dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan data.

Pegawai Pemdes ada yang belum memiliki kemampuan teknis yang memadai sehingga mengalami kesulitan dalam menyusun anggaran, mencatat transaksi keuangan dengan benar, dan melaporkan keuangan dengan transparan. Hal ini dapat menyebabkan ketidakakuratan data keuangan dan meningkatkan risiko penyalahgunaan dana desa.

Namun, seiring waktu, seperti yang disampaikan oleh Maskun, Kades Kalidawir, pemdes selalu berupaya untuk

meningkatkan kompetensi dan kapabilitas perangkat desa melalui pelatihan. Pemdes telah meningkatkan kapasitas dan kompetensi SDM Pemdes melalui diklat yang relevan dengan kebutuhan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah desa sendiri maupun mengikuti pelatihan secara mandiri. Optimalisasi sumber daya, termasuk pegawai pemdes, bisa dijadikan sebagai katalisator menuju status desa yang mandiri (Hermawan et al., 2018).

### 3. Kondisi Sosio-Kultural

Dalam kaitannya dengan pemerintahan desa, masyarakat desa memiliki norma-norma sosial atau budaya tertentu yang dapat menjadi hambatan bagi pelaksanaan tata kelola yang baik. Fenomena ini dapat berasal dari tradisi, kepercayaan, atau norma-norma yang telah terakar dalam budaya masyarakat desa selama bertahun-tahun.

Misalnya, norma sopan santun sehingga membuat warga tidak berani untuk mengungkapkan kritik dan saran untuk perbaikan pelayanan publik. Warga takut dinilai kurang menghargai perangkat desa. Hal tersebut diakui oleh Siti, warga Desa Kalidawir, bahwa masih sedikit warga yang peduli untuk menyampaikan saran dan kritik kepada perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada warga, karena takut dinilai kurang sopan.

Selain itu, salah satu norma sosial yang seringkali menjadi hambatan adalah ketidaksetujuan terhadap perubahan. Beberapa masyarakat desa memiliki kecenderungan untuk mempertahankan tradisi dan norma-norma yang telah ada selama berabad-abad. Kesenjangan antara nilai-nilai tradisional dan prinsip-prinsip tata kelola modern dapat menciptakan resistensi terhadap perubahan. Akibatnya, implementasi kebijakan baru atau praktik tata kelola yang lebih baik dapat dihadapi dengan tantangan karena tidak selaras dengan norma-norma yang telah ada.

Selain itu, berdasarkan pengamatan penulis, dan dibenarkan oleh, Siti, Informan

warga Desa Kalidawir, beberapa masyarakat desa mengedepankan nilai-nilai kolektivitas dan solidaritas yang kuat. Meskipun nilai-nilai ini memiliki manfaat positif, seperti rasa kebersamaan dan gotong royong, namun dalam konteks tata kelola, hal ini dapat menghambat keterlibatan individu secara aktif dalam proses pengambilan keputusan.

Norma-norma sosial yang mendukung nepotisme atau patronase juga dapat menjadi kendala serius dalam tata kelola desa. Keterlibatan pihak-pihak tertentu yang memiliki hubungan personal atau keluarga dengan pejabat desa dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan dan alokasi sumber daya secara tidak adil. Hal ini dapat merugikan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam tata kelola pemerintah desa.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, penting untuk melakukan pendekatan yang holistik dan berbasis budaya. Pemerintah desa dan pemangku kepentingan terkait perlu bekerja sama dengan masyarakat untuk memahami lebih baik norma-norma sosial dan budaya yang ada.

Pendidikan dan dialog lintas budaya dapat menjadi alat efektif untuk membangun kesadaran dan pemahaman bersama tentang pentingnya tata kelola yang baik. Selain itu, mengintegrasikan nilai-nilai lokal yang positif ke dalam strategi tata kelola dapat membantu merancang solusi yang lebih diterima oleh masyarakat desa.

Dalam menjalankan perubahan, penting untuk memperhitungkan keunikan setiap masyarakat desa dan mengambil pendekatan yang sensitif terhadap konteks budaya. Hanya dengan melibatkan masyarakat secara aktif dan menghormati nilai-nilai lokal, tata kelola pemerintah desa dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara berkelanjutan

#### 4. Kurang Kesadaran dan Pendidikan masyarakat

Masih banyak warga masyarakat desa kurang memahami hak-hak mereka atau tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Hal ini dapat mengurangi kemampuan mereka untuk menuntut akuntabilitas dan transparansi dari pemerintah desa. Hal tersebut diakui oleh Sekdes, Satuan Efendy, bahwa, belum semua warga memiliki kesadaran tentang pentingnya partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintah desa. Siti, salah satu warga Desa kalidawir, juga menyatakan, bahwa pendidikan merupakan salah satu penyebab kurang pedulinya warga terhadap pelayanan Pemdes.

Kurangnya pendidikan memiliki dampak nyata terhadap tingkat kepedulian warga terhadap pelayanan Pemerintah Desa (Pemdes). Pendidikan bukan hanya tentang penguasaan materi akademis, tetapi juga mencakup pemahaman nilai-nilai sosial, partisipasi aktif dalam kehidupan masyarakat, dan pengetahuan tentang hak dan kewajiban sebagai warga negara. Kurangnya pendidikan mengakibatkan rendahnya literasi masyarakat terkait dengan proses tata kelola pemerintah desa. Warga yang kurang terdidik kurang memahami struktur pemerintahan desa, prosedur pengambilan keputusan, atau cara mereka dapat berpartisipasi dalam proses tersebut. Keterbatasan pengetahuan ini dapat mengurangi kemampuan warga untuk mengkritisi atau menilai kinerja Pemdes secara efektif.

Selain itu, tingkat pendidikan yang rendah juga dapat menciptakan kesenjangan dalam akses informasi. Warga yang kurang terdidik kurang memiliki akses yang memadai ke informasi tentang kebijakan, program, dan inisiatif yang dilakukan oleh Pemdes. Keterbatasan akses ini dapat mengakibatkan ketidakpahaman warga terhadap upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi mereka.

Pendidikan juga membentuk pola pikir dan kesadaran masyarakat terhadap hak-hak mereka. Warga yang memiliki tingkat pendidikan yang rendah kurang menyadari hak-haknya sebagai warga desa. Mereka kurang memahami pentingnya partisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan atau tuntutan akuntabilitas terhadap Pemdes. Sebagai hasilnya, kepedulian terhadap pelayanan Pemdes dapat menurun karena kurangnya pemahaman tentang peran kritis yang dapat dilakukan oleh masyarakat dalam meningkatkan kualitas hidup mereka.

Tidak kalah penting, pendidikan juga memegang peran kunci dalam mengembangkan keterampilan berpikir kritis dan analitis. Warga yang memiliki pendidikan yang memadai cenderung lebih mampu menilai kinerja Pemdes secara objektif, mengidentifikasi masalah, dan mencari solusi yang konstruktif. Sebaliknya, kurangnya pendidikan dapat menghambat pengembangan keterampilan ini, sehingga warga cenderung kurang aktif berpartisipasi dalam proses perbaikan atau perubahan.

Dalam mengatasi tantangan ini, diperlukan upaya serius untuk meningkatkan akses dan kualitas pendidikan di tingkat desa. Program pendidikan yang dirancang khusus untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang tata kelola pemerintah desa, hak dan kewajiban warga, serta pentingnya partisipasi aktif, dapat menjadi langkah positif menuju peningkatan kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap pelayanan Pemdes. Upaya ini juga harus mencakup pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan peningkatan transparansi agar warga merasa lebih terlibat dan memiliki kepercayaan terhadap pemerintah desa.

Berdasarkan pengamatan penulis, dan berdasarkan dokumentasi, Pemdes telah berupaya untuk melibatkan masyarakat dalam meningkatkan partisipasinya dalam tata kelola pemerintah desa.

Upaya Pemdes Kalidawir untuk melibatkan masyarakat dalam meningkatkan partisipasinya dalam tata kelola pemerintah desa mencerminkan langkah-langkah konkret untuk menciptakan keterlibatan aktif warga dalam pengambilan keputusan dan proses penyelenggaraan pemerintahan desa.

Berdasarkan keterangan Sekdes, Satukan Efendi, Pemdes telah mengadakan dialog terbuka dengan warga desa untuk mendengarkan pandangan, masukan, dan kebutuhan mereka. Hal ini bertujuan untuk menciptakan saluran komunikasi dua arah yang memungkinkan masyarakat berkontribusi dalam perencanaan dan pengambilan keputusan.

Pemdes kalidawir juga menyelenggarakan forum diskusi atau konsultasi dengan masyarakat. Diskusi tersebut isu-isu penting dan merumuskan solusi bersama. Hal tersebut dapat menciptakan kesempatan bagi warga desa untuk berpartisipasi secara langsung dalam proses pengambilan keputusan.

Pemdes kalidawir juga melibatkan masyarakat dalam perencanaan pembangunan desa adalah langkah kunci, yaitu melalui Musresbangdes (musyawarah perencanaan dan pembangunan desa). Pemdes melibatkan warga dalam menentukan prioritas pembangunan, alokasi anggaran, dan proyek-proyek yang akan dilaksanakan, sehingga kebijakan yang dihasilkan lebih mencerminkan kebutuhan nyata masyarakat.



**Gambar 5.** Peningkatan Kapasitas Warga  
(Sumber: diolah oleh penulis).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil tulisan artikel Tata Kelola Pemerintah Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin penulis akan menyimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam penerapan 4 pilar good governance yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum telah berjalan dengan baik pada umumnya. Dalam hal akuntabilitas, pemerintah desa telah memiliki mekanisme yang jelas dalam pelayanan publik, serta telah menjaga kinerja pegawai. Terkait dengan prinsip tranparansi, Pemdes sudah menerapkan pelayanan publik berbasis online, namun masih banyak warga yang memilih menggunakan pelayanan offline, karena belum paham dengan pelayanan online. Dalam prinsip keterbukaan, pemerintah desa Kalidawir sudah melakukan keterbukaan kepada masyarakatnya, dalam bentuk pemasangan banner tentang realisasi APBdes. Namun, masih sedikit warga yang memanfaatkan keterbukaan Pemdes Kalidawir tersebut, dengan memberikan kritik atau saran terkait pelayanan Pemdes Kalidawir. Prinsip Aturan hukum, secara umum dalam memberikan pelayanan pemdes sudah adil sesuai hukum.
2. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan tata kelo pemerintah desa Kalidawir adalah adanya reseistensi dari birokrasi, kurangnya kemampuan teknis perangkat desa, kondisi sosio kultural, dan kurangnya kesadaran dan pendidikan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602–614.
- Audia, B. Hanita S., Ariffianti, I., & Prathama, B. D. (2020). Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Dalam Upaya Pembangunan Di Desa Sajang Kecamatan Sembalun. *Jurnal Kompetitif*, 6(2), 119. <https://doi.org/10.47885/kompetitif.v6i2.291>
- Citrano. (2022). Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pemerintahan Desa Untuk Mencegah Penyalahgunaan Dana Desa. *Jurnal Hukum Agama Hindu*, 12(1), 27–45.
- Creswell, J. W. (2013). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset (Memilih Di Antara Lima Pendekatan)*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Habibi, M. M., Iza, I. N., & Sukriono, D. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(1).
- Handayani, F. A., & Nur, M. I. (2019). Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 1–11. <https://doi.org/10.15575/jpan.v11i1.7631>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hermawan, D., Saifuddin, R., & Prasetyo, S. (2018). Kinerja Musrenbang Provinsi Lampung 2017. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 6(01), 61–74.
- Kamaluddin, S. (2019a). Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance) Pada Kantor Distrik Okhika Kabupaten Pegunungan Bintang. *Ilmu Administrasi Dan Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 222–228.
- Kamaluddin, S. (2019b). Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Pada Kantor Distrik Okhika Kabupaten Pegunungan Bintang. *Papua Review: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 222–228.
- Perdana, A. P. (2017). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE (Studi Kasus dalam Proses Pengangkatan Pejabat Struktural Eselon II di Lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung). *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 5(01), 81–90.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP)
- Puspasari, A. (2019). *Prinsip Prinsip Good Governance Transparansi dan Akuntabilitas pada Kantor Pelayanan Pajak*. 17(2), 195–201.
- Ricky, R., & Rahimallah, M. T. A. (2022). Keterbukaan Informasi Publik: Holistikasi dan Akselerasi Good Governance. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), 62–75.
- Saifuddin, R. (2021). Pengaruh Pandemi Terhadap Tata Kelola Pemerintahan; Studi Kasus Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Lampung. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 9(03), 219.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance (Kepemimpinan Yang Baik) Bagian Kedua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Cetakan 1. Mandar Maju Bandung.
- Sedarmayanti. (2012). Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik Bagian Pertama Edisi Revisi. In *Mandar Maju*. CV Mandar Maju.
- Sedarmayanti, G. (2004b). *Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang baik)*. Penerbit Mandar Maju, Bandung, 2(3), 4.

- Sulfiani, A. N. (2021). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo* *Implementation of Good Governance Principles in BPJS Health Services In the City of Palopo*. XVII(1), 95–116.
- Syifa, I., Muhaimin, H., Maharani, J. V., Alif, S., Rochman, A., & Setiawan, R. A. (2022). *Tata Kelola SDM Pemerintah Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Gempolkerep Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto* 1. 3, 142–148. <https://doi.org/10.46730/japs.v3i3.88>
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

*Halaman Kosong*