

Implementasi *Good Governance* dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Kedunghalang Kota Bogor

Nanda Lindawati

Administrasi Publik, Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka, Indonesia
email: nandalindawati12@gmail.com

Abstract

Public services at the village level in the Kedunghalang area often face problems such as human resources that are considered unadaptable, reports that some members of the lower socioeconomic class feel they are not being adequately addressed, and some employees who are not sufficiently courteous in their service. Therefore, there is a need to improve the implementation of good governance in the delivery of public services. This study aims to understand how and to what extent the principles of good governance are applied in the delivery of public services in the Kedunghalang sub-district. The method used in this study is descriptive qualitative, with data collection through interviews with informants, field observations, and documentation. The data obtained comes from sub-district employees as service providers and the community as service recipients. The findings indicate that the implementation of good governance in Kedunghalang Subdistrict can be considered fairly good, particularly regarding transparency and accountability. However, its implementation must be further improved due to budget constraints in program implementation, as well as the unfriendly attitudes of some staff and the fact that many employees are nearing retirement, making them less adaptable. Additionally, there is a low level of awareness among some members of the community regarding active participation. In general, the implementation of good governance has a positive impact on improving high-quality services, but it requires continuous improvement so that clean and good governance can be fully realized in the delivery of public services in Kedunghalang Subdistrict, Bogor City.

Keywords: *Good Governance, implementation, sub-district, community, public services*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Pelayanan publik dikatakan sebagai salah satu fungsi utama dari pemerintahan yang dapat secara langsung dirasakan dan dinilai oleh masyarakat. Dijelaskan Setiyono (2024) dalam buku "Manajemen Pelayanan

Umum” bahwa masing-masing individu dalam mewujudkan tujuannya pasti memerlukan pelayanan dan jasa dari orang lain seperti jasa pelayanan publik dan administrasi. Konsep pelayanan publik (*publik service*) memiliki keterkaitan dengan penyediaan pelayanan atau jasa dari penyelenggara untuk orang banyak atau masyarakat. Kurniawan (2016) menyatakan bahwa pelayanan publik paling kasat mata dapat digunakan sebagai tolak ukur kinerja pemerintah dikarenakan masyarakat dapat menilai langsung berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Ini menjadi hal yang mendasar guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada tingkat kelurahan, pelayanan publik menjadi garda terdepan dalam memastikan tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan layanan administrasi, layanan sosial, serta koordinasi program-program pemerintah. Dalam era digital dan modernisasi birokrasi, tuntutan masyarakat pada pelayanan yang cepat, responsif, dan transparan semakin meningkat. Kondisi ini mendorong perlunya implementasi *good governance* pada setiap kegiatan pelayanan publik. Auskase, Pradana, dan Lino (2024) menyatakan bahwa kepala desa bersama dengan perangkat desa memiliki peran yang sangat penting terhadap pelaksanaan tugas atau perintah pemerintahan, mengembangkan, serta peningkatan kesejahteraan pada masyarakat di pemerintahan desa.

Ketentuan di Indonesia terkait pelayanan publik diatur oleh berbagai regulasi baik Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, maupun Peraturan Menteri. Diantara peraturan tersebut yaitu Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada pengertian ilmu politik dan administrasi, pelayanan publik yaitu istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum. Aini (2019) mengemukakan pelayanan publik termasuk faktor penting untuk mewujudkan *good governance* karena pemerintahan yang bersih dan baik menjadi sasaran utama pelayanan kepada masyarakat.

Good governance dapat disebut sebagai pemerintahan yang profesional, efektif, efisien, mengedepankan kepentingan masyarakat, dan bersih dari praktik korupsi dengan unsur utama seperti akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum. Koswara, Priyanti, dan Aryani (2023) mengungkapkan *good governance* di Indonesia awal mulanya terbentuk pada era reformasi ketika adanya perombakan pada sistem pemerintahan dengan tuntutan demokrasi yang bersih. Selanjutnya disampaikan bahwa *good governance* merupakan suatu sistem yang berpola pada hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam pelayanan publik yang diperkuat dengan prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum.

Sebagaimana peran pemerintah dalam memberikan pelayanan publik itu menjadi peran yang krusial atau sangat penting, tidak hanya di tingkat pusat tetapi juga di tingkat daerah salah satunya adalah pemerintah daerah di bagian

kelurahan. Penelitian menjelaskan bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada pemerintah daerah di tingkat kelurahan khususnya di Kelurahan Kedunghalang Kota Bogor. Kelurahan Kedunghalang terletak di Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat, dengan luas wilayah kurang lebih 192 hektar berjumlah 15 Rukun Warga (RW) dan 77 Rukun Tetangga (RT). Berbatasan dengan Kelurahan Cibuluh di utara, Kelurahan Kedunghalad di selatan, Kelurahan Ciparigi di timur, serta Kelurahan Sukaesmi di barat. Jumlah penduduk sekitar 23.623 jiwa dengan 7.607 kepala keluarga. Awal mulanya sebuah desa menjadi kelurahan dan resmi bergabung secara administratif dengan Kecamatan Bogor Utara pada tahun 1997.

Implementasi prinsip-prinsip *good governance* di tingkat kelurahan tidak selalu berjalan tanpa hambatan dimana kelurahan sebagai unit pemerintahan paling dekat dengan masyarakat. Terdapat banyak tantangan mulai dari terbatasnya SDM hingga rendahnya kesadaran partisipasi masyarakat. Kondisi ini juga ditemukan di Kelurahan Kedunghalang Kota Bogor yang menjadi lokasi penelitian. Berdasarkan studi lapangan dan hasil wawancara dengan lurah Kedunghalang Bapak Achmad Syahroni, diperoleh gambaran yang menjadi hambatan besar pada pelayanan publik seperti persoalan menyangkut SDM. Rata-rata penempatan PNS berdasarkan usia dan masa kerja bukan semata-mata kualitas dari kemampuan. Terdapat pegawai yang berada pada usia mendekati pensiun sehingga kurang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan beban kerja administratif. Keterbatasan anggaran berdampak pada program pemerintah yang sulit diimplementasikan di lapangan. Contohnya beberapa program dari dinas hanya dalam instruksi tanpa dukungan anggaran sehingga kelurahan perlu mencari alternatif pendanaan dari *Corporate Social Responsibility* (CSR) ataupun swadaya internal. Hal ini membuat program tidak berjalan secara efektif dan efisien.

Temuan dari hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dikatakan bahwa adanya pelaporan dari sebagian masyarakat desil bawah yang merasa kurang direspon dengan baik atau beberapa pegawai yang kurang melayani dengan ramah. Pegawai lambat memberikan respon dalam pelayanan kepada masyarakat dimana harus menunggu dahulu misalnya sekitar 20 menit baru terlayani dengan baik dan adanya kepentingan pribadi pegawai yang didahulukan. Sedangkan Syahriannur (2020) menegaskan bahwa peranan pegawai yang melayani masyarakat merupakan faktor utama yang sangat penting dikarenakan masyarakat secara langsung berinteraksi dengan terbuka dan itu akan menjadi penilaian baik atau tidaknya pelayanan. Jadi kedisiplinan para pegawai di Kelurahan Kedunghalang patut diperhitungkan dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Dari sisi pihak yang turut andil dan bekerja sama dalam pelayanan publik yaitu RT dan RW terlihat bagaimana tingkat partisipasi rendah dalam menghadiri undangan sosialisasi ketika lurah mengundang melalui grup WA. Dari 15 RW hanya sekitar 8 yang aktif dan dari 77 RT hanya sekitar 40% RT yang

rutin merespon informasi atau menghadiri kegiatan. Masyarakat juga sering menyampaikan pengaduan langsung ke instansi yang lebih tinggi tanpa melalui jalur struktur seperti RT/RW dan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM). Hal ini menimbulkan kesalahpahaman serta menunjukkan ketidaksinkronan alur komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Situasi ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap penerapan *good governance* di Kelurahan Kedunghalang. Evaluasi perlu dilakukan agar mengetahui seberapa jauh prinsip-prinsip *good governance* telah diterapkan dalam pelayanan publik. Hal ini sekaligus diperlukan untuk merumuskan perbaikan pelayanan publik berdasarkan kondisi aktual di lapangan bukan sekadar berdasarkan teori administratif.

Menurut Lestari dan Santoso (2022) pelayanan publik yang mencerminkan prinsip *good governance* adalah ketika penyelenggara pelayanan baik dari unsur pemerintah atau masyarakat mampu melaksanakan pelayanan secara inovatif dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip *good governance*. Dalam penelitian ini implementasi *good governance* pada pelayanan publik menggunakan konsep dari *United Nation Development Programme* (UNDP). Menurut Sedarmayanti (2004) ada 4 prinsip utama dari *good governance* yaitu sebagai berikut:

- 1) Akuntabilitas artinya setiap pejabat atau penyelenggara pemerintahan wajib tanggung jawab terkait kebijakan yang diambil kepada masyarakat. Dalam hal ini perlu dipastikan bahwa segala bentuk pelayanan, kebijakan dan program yang dijalankan dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai aturan.
- 2) Transparansi berarti dalam menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat terkait kebijakan, prosedur, dan penggunaan pelayanan. Dengan transparansi, masyarakat dapat mengawasi dan memahami proses penyelenggaraan pemerintahan sehingga tercipta kepercayaan.
- 3) Keterbukaan mengacu pada prinsip bahwa semua proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan harus melibatkan komunikasi dan partisipasi dari berbagai pihak atau masyarakat yang memungkinkan adanya dialog dan masukan untuk menghasilkan kebijakan lebih baik. Keterbukaan berarti bahwa prosedur, tata cara, dari pemberi pelayanan harus secara terbuka diinformasikan sehingga mudah dipahami masyarakat.
- 4) Aturan hukum menegaskan bahwa semua tindakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan hukum yang berlaku secara adil dan konsisten. Hal ini menjamin perlindungan hak-hak warga negara dan mencegah penyalahgunaan kekuasaan.

Prinsip-prinsip ini menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik di sebuah instansi pemerintahan yang sangat dipengaruhi oleh kapasitas pegawai, struktur organisasi, serta keterlibatan dan kepuasan

masyarakat. Kebutuhan akan pelayanan publik merupakan hal yang penting dan utama bagi masyarakat, sudah sewajarnya sebagai masyarakat tentu mengharapkan pelayanan publik dengan kualitas yang baik dan mengutamakan prinsip-prinsip *good governance*.

Dengan latar belakang tersebut, tujuan penulisan penelitian ini diharapkan agar pembaca dapat memahami gambaran tentang bagaimana prinsip-prinsip *good governance* diterapkan dalam pelayanan publik di Kelurahan Kedunghalang, Kota Bogor dan menjadi dasar untuk perbaikan tata kelola pemerintahan di tingkat kelurahan. Implementasi *good governance* juga ditegaskan melalui Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa pemerintah daerah, termasuk kelurahan, merupakan pelaksana pelayanan yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Implementasi prinsip *good governance* di tingkat kelurahan menjadi aspek penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas juga dapat dipercaya. Oleh karena hal tersebut, dibuatlah penelitian berjudul "Implementasi *Good Governance* dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Kedunghalang Kota Bogor."

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Creswell (2014) menjelaskan metode ini berfokus pada pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang didapatkan melalui pengumpulan data kualitatif seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Kelurahan Kedunghalang, yang beralamat di Jl. Raya Kedung Halang No. 03, Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat, 16158. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kedekatan peneliti dengan wilayah penelitian sehingga proses perolehan dan pengumpulan data dapat dilakukan lebih mudah dan lancar.

Agar diperoleh penjelasan atau gambaran yang utuh data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi secara langsung. Wawancara dilakukan dengan Lurah Kedunghalang Bapak Achmad Syahroni beserta para pegawai kelurahan sebagai pemberi pelayanan, sekitar dua belas perwakilan masyarakat sebagai penerima pelayanan dan petugas lapangan dari dinas yaitu Ibu Suhartini. Agar informasi semakin lengkap data juga didukung dengan studi pustaka dari jurnal dan sumber lain yang berkaitan dengan *good governance* dan pelayanan publik. Teknik analisis yang digunakan yaitu dengan melakukan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan, seperti teori yang dikemukakan oleh Miles & Huberman (1992:16). Kemudian pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi dari sumber data yang telah dikumpulkan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada observasi yang dilakukan secara bertahap di Kelurahan Kedunghalang, dengan mengamati beberapa peran pegawai, dimulai dari pelayanan yang diberikan secara langsung oleh pegawai terhadap masyarakat yang membutuhkan, dengan *to the point* direspon oleh bagian resepsionis Bapak Samsudin, juga terdapat bantuan dari beberapa pelajar SMK yang sedang melaksanakan tugas Praktik Kerja Lapangan (PKL). Semua bagian saling berkontribusi dengan baik dalam pelayanan publik mulai dari pegawai bagian terkecil misalnya petugas kebersihan hingga ke bagian terbesar yaitu lurah sebagai pimpinan. Salah satu contoh implementasi *good governance* yaitu ketika terdapat kendala yang terjadi pegawai dengan sigap memberikan masukan dan solusi permasalahan tanpa bertele-tele. Secara keseluruhan setelah melakukan pengamatan pegawai sudah menunjukkan sikap ramah tamah dan siap melayani masyarakat meskipun masih ada pegawai yang terlihat tidak peduli. Program yang berjalan secara update tersedia melalui sosial media resmi sehingga masyarakat bisa menggunakan media online untuk mendapatkan informasi secara digital.

Struktur organisasi Kelurahan Kedunghalang Kecamatan Bogor Utara menunjukkan pembagian tanggung jawab dan pembagian tugas yang jelas dalam rangka mendukung pelayanan yang berorientasi pada prinsip-prinsip *good governance*. Pada puncak struktur terdapat Lurah Kedunghalang Bapak Achmad Syahroni yang memiliki peran sentral sebagai pemimpin dan pengendali utama jalannya pemerintahan kelurahan. Lurah bertanggung jawab untuk memastikan seluruh kebijakan atau keputusan dan program pemerintah berjalan efektif dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Penelitian ini menggunakan analisis implementasi *good governance* dalam pelayanan publik berdasarkan *United Nation Development Programme* (UNDP). Menurut Sedarmayanti (2004) ada 4 prinsip utama atau indikator yang paling relevan dari *good governance* yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum.

Akuntabilitas

Pada pelayanan di Kelurahan Kedunghalang akuntabilitas terlihat dari cara pegawai menjalankan program sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing. Banyak program memang berasal dari dinas kota namun karena keterbatasan anggaran pelaksanaannya sering tidak berjalan optimal. Untuk mengatasi hal tersebut kelurahan tetap berupaya menjalankan layanan dengan memanfaatkan sumber daya internal dukungan CSR serta kontribusi lain di luar anggaran resmi, langkah ini diambil agar pelayanan tetap berjalan meskipun belum sepenuhnya ideal.

Agar masalah tidak berkembang lurah menekankan pentingnya respons cepat kepada seluruh pegawai. Dengan sistem komunikasi internal setiap persoalan diupayakan segera ditangani. Cara kerja ini menjadi bentuk tanggung

jawab kelurahan atas kualitas layanan yang diterima masyarakat. Akuntabilitas juga terlihat dari sikap tegas terhadap potensi penyimpangan seperti pungutan atau gratifikasi. Ketika masyarakat menawarkan imbalan untuk mempercepat pelayanan pegawai kelurahan tetap menolak. Sikap ini diambil untuk menghindari kesalahpahaman sekaligus menjaga integritas pelayanan publik

Pengelolaan bantuan sosial dan hibah yang ditangani oleh Bapak Sahroni juga menunjukkan praktik akuntabel. Penggunaan dana dicatat dan dilaporkan secara terbuka kepada pihak terkait serta masyarakat. Cara ini mencegah penyalahgunaan dana sehingga bantuan dapat tepat sasaran. Pegawai kelurahan juga rutin mengikuti pelatihan etika pelayanan pencegahan korupsi dan keterbukaan informasi. Akibatnya kepercayaan masyarakat meningkat partisipasi menjadi lebih aktif dan pengelolaan administrasi berjalan lebih tertib.

Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan dampak nyata dari akuntabilitas tersebut. Ibu Nurul sebagai penerima program pencegahan *stunting* merasakan manfaat langsung dari layanan yang diberikan. Program tersebut membantu menjaga kesehatan bagi ibu maupun tumbuh kembang anak. Kondisi ini menjelaskan secara nyata kelurahan mampu merespons kebutuhan masyarakat secara tepat dan bertanggung jawab.

Pada indikator akuntabilitas, terdapat teori *principal-agent* sejalan dengan penelitian Sari, Mintarti, dan Fitria (2018) yang menjelaskan bagaimana akuntabilitas berfungsi sebagai cara untuk mengawasi agen yaitu pegawai, oleh principal seperti pemerintah atau masyarakat, agar tidak terjadi penyimpangan. Hasil penelitian di Kelurahan Kedunghalang menunjukkan bahwa penolakan gratifikasi dapat memperkuat integritas pegawai mendukung teori tersebut karena adaptasi sumber daya internal dan respons yang cepat mampu mengurangi ketimpangan informasi serta dapat dipertanggungjawabkan. Nengsih, Adnan, dan Eriyanti (2019) menyimpulkan bahwa akuntabilitas merupakan kewajiban individu atau sekelompok orang yang mendapatkan perintah untuk menyampaikan pertanggungjawabannya kepada *stakeholders* atau pihak-pihak berkepentingan.

Transparansi

Pelayanan publik di Kelurahan Kedunghalang juga menunjukkan adanya transparansi. Proses pelayanan dibuka secara jelas mulai dari prosedur pengurusan KTP dan KK hingga surat keterangan atau surat penting lainnya. Informasi tersebut disampaikan melalui papan pengumuman di kantor kelurahan dan media sosial resmi. Jadwal pelayanan serta program kelurahan juga diperbarui secara rutin. Dengan cara ini masyarakat mengetahui kewajiban dan haknya sekaligus dapat ikut mengawasi proses pelayanan.

Temuan ini menunjukkan prinsip transparansi dijalankan dengan baik melalui berbagai saluran informasi seperti musyawarah desa, website, dan media sosial, yang dapat memudahkan akses masyarakat memperoleh informasi publik. Duarmas, Rumapea, dan Rompas (2016) memaparkan transparansi terlihat dari berbagai sudut pandang yaitu keterbukaan dimana tidak hanya

pemerintah yang mengetahui berbagai hal terkait pelaksanaan program. Masyarakat juga berhak mendapatkan informasi yang terbuka dan mudah diakses serta bebas diperoleh.

Bapak Buddy sebagai sekretaris berperan penting melakukan kegiatan administrasi seperti pengelolaan dokumen dan koordinasi antar seksi. Dijelaskan bahwa penggunaan sistem administrasi berbasis teknologi informasi telah diimplementasikan agar meningkatnya efisiensi kerja juga meminimalisir birokrasi yang berbelit. Hal ini meningkatkan transparansi layanan publik karena masyarakat mendapatkan informasi lebih mudah dan melakukan permohonan layanan tanpa harus datang berulang kali. Prosedur sistematis dan terstruktur dari pelayanan dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses hak-haknya dengan tepat dan cepat. Selanjutnya Kasi Kemasyarakatan Ibu Micaela bertanggung jawab di bidang sosial kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat juga penanganan bantuan sosial. Ditegaskan bahwa pengelolaan bantuan sosial di Kelurahan Kedunghalang pelaksanaannya secara transparan dan akuntabel. Setiap bantuan yang disalurkan didokumentasikan dan diawasi ketat guna kepastian bantuan tepat sasaran tidak ada penyalahgunaan, prinsip ini sangat dijunjung tinggi sehingga masyarakat percaya bantuan diterima berasal dari proses yang jujur dan terbuka.

Transparansi terwujud dengan terbukanya akses informasi bagi masyarakat tentang pelayanan yang tersedia, sehingga masyarakat dapat mengawasi dan ikut memberikan masukan, pengalaman interaksi menyenangkan bersama pegawai kelurahan yang ramah dan sopan menunjukkan penerapan prinsip transparansi, terlihat dari informasi yang jelas dapat mudah diakses. Sikap ini mencerminkan integritas dalam pelayanan publik bagaimana pegawai bekerja dengan profesionalisme dan etika. Wawancara dengan masyarakat seperti Ibu May, Ibu Nur dan Ibu Novi yang merupakan penerima pelayanan publik dari RT dan RW yang berbeda didapati bahwa kepuasan mereka dalam hal pelayanan itu sama baiknya karena merasa puas dalam pengurusan dokumen ataupun surat-surat.

Pada aspek transparansi masyarakat menyampaikan bahwa informasi publik diakses dengan mudah baik secara offline atau online melalui beragam media seperti grup WA dan sosial media lainnya secara online. Musyawarah desa sampai sosialisasi secara langsung juga sering dilakukan. Pegawai kelurahan dalam memberikan penjelasan dinilai terbuka terkait program dan pelayanan. Hasil temuan sesuai dengan penelitian Pratiwi (2025) yang berkaitan erat dengan keberhasilan dalam implementasi *good governance*. Dengan pelayanan yang sudah terdigitalisasi masyarakat bisa daftar dan ajukan dokumen secara online sehingga secara langsung dapat memantau proses pengurusan tersebut. Diperkuat oleh Wole, Purwaningsih, dan Sasmito (2021) dampak positif kemajuan teknologi cukup efektif untuk membantu kapasitas pegawai untuk menciptakan *good governance* serta timbulnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan sosial media dengan baik. Tersedianya tata cara untuk mengadu seperti kotak saran atau pengaduan sesuai Standar Operasional

Prosedur (SOP) setiap laporan atau keluhan masyarakat akan diberi tanggapan yang jelas sehingga setiap layanan bisa dipantau dan diawasi.

Keterbukaan

Dalam praktik *good governance* keterbukaan berarti memberikan ruang khusus bagi masyarakat agar dapat terlibat dan menyampaikan aspirasi mereka. Walaupun idealnya laporan disampaikan melalui RT dan RW secara berjenjang pada kenyataannya banyak warga memilih langsung melapor ke dinas dewan atau platform pengaduan. Kondisi ini menunjukkan masih adanya perbedaan pemahaman prosedur. Namun untuk menghindari masyarakat merasa tidak didengar jalur pelaporan tetap dibuka meskipun tidak selalu sesuai struktur yang berlaku.

Agar kebijakan dapat diterima lurah menekankan bahwa aturan tidak harus selalu kaku. Ketika masyarakat belum memahami ketentuan tertentu penjelasan dan penyesuaian dilakukan terlebih dahulu. Pendekatan ini membuka ruang dialog dan interaksi antara kelurahan dan masyarakat. Dengan cara tersebut masyarakat lebih mudah menerima kebijakan yang diterapkan. Pendekatan fleksibel ini menunjukkan adanya ruang untuk dialog dan interaksi antara kelurahan dengan masyarakat. Utami dan Nugrahaningsih (2017) menjelaskan keterbukaan diberikan kepada masyarakat agar memperoleh informasi yang jujur dan adil tentang penyelenggaraan pelayanan publik serta terjaga atas perlindungan hak asasi setiap individu.

Pada struktur organisasi peran keterbukaan terlihat dari pelibatan masyarakat dalam berbagai bidang. Bapak Margo selaku Kasi Pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban melibatkan warga dalam menjaga keamanan lingkungan serta pelaporan administrasi kependudukan. Dengan melibatkan masyarakat secara langsung pelayanan dapat berjalan lebih lancar. Hal serupa dilakukan oleh Ibu Ida sebagai Kasi Ekonomi dan Pembangunan. Setiap program pembangunan disusun berdasarkan aspirasi warga agar hasilnya sesuai kebutuhan nyata. Akibatnya masyarakat memiliki rasa tanggung jawab terhadap program yang dijalankan.

Pengalaman Ibu Imas sebagai penerima layanan menunjukkan dampak nyata dari keterbukaan tersebut. Program gizi untuk balita yang dijalankan kelurahan dirasakan sangat membantu dan bersifat edukatif. Pendampingan dari kader dan petugas lapangan membuat masyarakat merasa diperhatikan. Hal ini memperkuat kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Didukung oleh penelitian Shaliza, Lestari, dan Wihendri (2024) dimana kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sangat penting, ini mendatangkan rasa kepercayaan tinggi dari masyarakat terhadap pihak penyelenggara pelayanan publik.

Kerjasama atau sinergi baik dengan berbagai mitra juga mendukung keterbukaan ini. Program pendukung berjalan rutin dengan sasaran yang jelas. Dukungan pemerintah partisipasi masyarakat dan keterbukaan informasi membuat pelaksanaan *good governance* di Kelurahan Kedunghalang berada pada

keadaan yang cukup baik. Keterbukaan juga terlihat dari tersedianya saluran pengaduan yang mudah diakses. Ketika pegawai bersikap kurang ramah masyarakat dapat menyampaikan keluhan sebagai bahan perbaikan. Cara ini menunjukkan bahwa kelurahan memberi ruang kritik dan masukan demi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sejalan dengan penelitian Sumiyati dan Darsono (2023) dijelaskan bahwa upaya membangun *good governance* dimulai melalui diskusi dengan masyarakat, meningkatkan keterbukaan melalui media sosial, serta melakukan pendekatan langsung seperti kegiatan bulanan untuk berinteraksi dan berdialog langsung dengan masyarakat. Menurut mereka kunci dari proses tersebut adalah membangun rasa percaya masyarakat juga memberikan ruang masyarakat agar bertanya dan menyampaikan pendapat. Indikator keterbukaan ini menjelaskan bahwa bagaimana pegawai kelurahan menghendaki terbukanya atau memberikan kesempatan bagi masyarakat memberikan suatu masukan, tanggapan, kritik, saran serta pendapat mereka terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Kedunghalang. Terlihat jelas pada bagaimana tata cara pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat, jika salah satu pegawai bersikap kurang baik atau kurang ramah dalam pelayanan, masyarakat bisa sampaikan pengaduan demi perubahan ke arah lebih baik. Hal ini mendukung teori keterbukaan dalam penelitian implementasi *good governance*.

Aturan Hukum

Aturan hukum di Indonesia tentang pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, menjadi landasan utama untuk menjamin hak warga negara atas pelayanan berkualitas dari penyelenggara negara atau badan hukum. Dalam aturan ini menitikberatkan asas-asas umum pemerintahan yang baik terhadap penyusunan standar pelayanan publik. Aturan hukum harus berkeadilan juga ditegakkan dan dipatuhi secara utuh baik oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan publik. Apabila pemberi atau penerima pelayanan melanggar aturan hukum maka akan mendapatkan sanksi administratif. Dalam implementasi *good governance* harus diimbangi dengan komitmen untuk menegakkan supremasi hukum (*rule of law*).

Apabila penerima pelayanan publik atau masyarakat terbukti bersalah atas pemalsuan data maka pihak tersebut dilarang untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan juga tidak akan mendapatkan bantuan sosial serta pemblokiran layanan kependudukan sementara. Jika pihak pemberi pelayanan publik atau pegawai kelurahan dinyatakan bersalah karena melanggar aturan hukum seperti menyalahgunakan fasilitas pelayanan maka akan diberikan teguran secara tertulis atau kewajiban mengganti rugi atas penyalahgunaan bahkan bisa sampai penurunan jabatan.

Hal ini berkaitan dengan Undang-Undang sebagaimana ketentuan setiap masyarakat negara mempunyai kedudukan yang sama dalam hukum dan pemerintahan, oleh karena itu bagi siapapun yang terbukti melanggar aturan hukum maka akan dikenakan sanksi sesuai aturan hukum yang berlaku. Safitri

(2024) menjelaskan bahwa kesejahteraan masyarakat dapat berkurang dan pembangunan daerah yang terhambat diakibatkan dari kurangnya pengawasan internal dan eksternal pada penyelenggaraan *good governance* oleh oknum yang menyalahgunakan pemanfaatan sumber daya yang tidak sesuai dengan tujuan.

Penerapan aturan hukum di Kelurahan Kedunghalang terlihat dari komitmen lurah untuk memastikan setiap program dan layanan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Contohnya mekanisme penerimaan bantuan sosial harus memenuhi persyaratan yang tetap. Meskipun ada tekanan dari masyarakat yang merasa berhak menerima kelurahan tetap mengacu pada aturan agar program dapat berjalan objektif dan tepat sasaran. Dalam pelayanan publik aturan hukum juga dijaga melalui integritas pegawai yang tidak menerima pemberian dalam bentuk apapun. Lurah mengakui bahwa budaya masyarakat sering kali mendorong masyarakat memberikan ucapan terima kasih dalam bentuk materi namun pegawai tetap harus menolak agar tidak terjadi pelanggaran aturan gratifikasi serta menghindari potensi yang tidak diinginkan. Tindakan ini mencerminkan kepatuhan terhadap hukum sekaligus menjaga kepercayaan masyarakat.

Selain itu, kelurahan tetap mengikuti prosedur birokrasi yang telah ditentukan, seperti pelaporan bertahap melalui RT–RW, Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM), hingga ke tingkat kelurahan. Saat masyarakat langsung melapor ke dinas atau dewan, prosesnya tetap kembali ke kelurahan untuk diselesaikan. Hal ini menunjukkan bahwa struktur hukum yang mengatur alur pelayanan tetap berjalan meskipun praktiknya seringkali tidak sesuai. Upaya kelurahan menjalankan prosedur dengan benar merupakan bagian dari penerapan prinsip supremasi hukum (*rule of law*). Pada hasil temuan prinsip aturan hukum merujuk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, penyelesaian sengketa secara musyawarah, serta dengan mediasi atau pendekatan kekeluargaan, keterkaitan ini terhubung pada penelitian Sulfiani (2021) dimana jaminan kepastian hukum serta rasa keadilan masyarakat terhadap kebijakan merupakan karakteristik aturan hukum dalam *good governance*.

Faktor Penghambat

Upaya penerapan *good governance* di Kelurahan Kedunghalang belum sepenuhnya berjalan tanpa kendala. Hambatan utama muncul dari keterbatasan SDM, banyak pegawai berada pada usia mendekati pensiun sehingga kemampuan beradaptasi dengan teknologi masih terbatas. Akibatnya proses digitalisasi pelayanan publik berjalan lebih lambat dari yang diharapkan. Kendala lain berasal dari anggaran yang terbatas. Beberapa program dari pemerintah kota belum dapat dijalankan secara maksimal karena tidak didukung dana yang memadai sehingga pelaksanaan pelayanan sering bergantung pada inisiatif internal kelurahan.

Rendahnya partisipasi masyarakat juga menjadi hambatan tersendiri. Tidak semua ketua RT dan RW aktif mengikuti komunikasi melalui grup WA

atau menghadiri pertemuan kelurahan. Kondisi ini terjadi karena kesibukan pekerjaan lain atau kurangnya pemahaman tentang peran partisipatif mereka. Akibatnya informasi tidak tersampaikan secara merata dan pelayanan publik menjadi kurang optimal. Permasalahan lain muncul dari data penduduk yang belum diperbarui secara berkala sehingga penyaluran bantuan sosial tidak selalu tepat sasaran. Situasi ini menunjukkan bahwa sebagian prinsip *good governance* masih perlu diperkuat meskipun perbaikan terus dilakukan.

Jumlah pegawai yang terbatas juga memengaruhi kualitas layanan. Beban kerja yang tinggi membuat sebagian pegawai kesulitan memberikan pelayanan secara maksimal. Beberapa pengaduan terkait sikap pegawai masih ditemukan. Selain itu belum semua pegawai memahami prinsip *good governance* secara utuh sehingga efektivitas pelayanan belum merata. Layanan berbasis digital memang sudah tersedia namun tidak semua masyarakat memiliki akses atau kemampuan menggunakan teknologi tersebut. Untuk mengatasi hal ini kelurahan terus melakukan pelatihan pegawai dan sosialisasi kepada masyarakat agar pelayanan dapat berjalan berkesinambungan.

Faktor Pendukung

Di balik berbagai hambatan terdapat faktor pendukung yang cukup kuat. Kepemimpinan lurah menjadi salah satu faktor utama. Lurah memiliki komitmen tinggi terhadap integritas dan pelayanan tanpa pungutan. Nilai kejujuran dan tanggung jawab terus ditanamkan kepada seluruh pegawai. Budaya kerja atau pegawai yang mengutamakan tanggapan cepat juga membantu terwujudnya pelayanan yang lebih responsif atas kebutuhan masyarakat. Kerja sama dengan posyandu, puskesmas, dinas sosial dan para kader memperkuat pelaksanaan program sosial.

Pengalaman petugas lapangan dari dinas yaitu Ibu Suhartini menunjukkan bahwa sinergi antara kelurahan pegawai dan masyarakat berjalan cukup baik. Kerja sama ini memudahkan pelaksanaan pelayanan publik dengan tetap mengacu pada prinsip *good governance*. Inisiatif kelurahan dalam mencari dukungan non-anggaran seperti melalui CSR menjadi langkah inovatif agar program tetap berjalan di tengah keterbatasan dana.

Dukungan dari pegawai yang profesional juga menjadi kekuatan penting meskipun beberapa masih membutuhkan pelatihan lanjutan. Pegawai yang memahami prosedur administrasi dan memiliki etika kerja yang baik mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Di sisi lain partisipasi masyarakat yang aktif turut mendorong perbaikan layanan. Masyarakat yang berani menyampaikan masukan dan menggunakan saluran pengaduan menciptakan kontrol sosial yang sehat. Akibatnya pelayanan publik dapat berjalan lebih selaras dengan prinsip *good governance*.

Kesimpulan

Secara umum penerapan *good governance* di Kelurahan Kedunghalang sudah bergerak ke arah yang positif. Hal ini terlihat dari cara kelurahan memberikan pelayanan publik yang relatif terbuka responsif dan menjaga integritas pegawai. Untuk menjaga kualitas tersebut peningkatan kapasitas pegawai tetap diperlukan terutama melalui program pelatihan serta regenerasi SDM agar pelayanan lebih profesional dan mampu mengikuti perkembangan teknologi.

Agar tata kelola berjalan lebih optimal partisipasi masyarakat juga perlu diperkuat. Kesadaran masyarakat terhadap setiap kewajiban dan hak-haknya dalam pelayanan publik akan membantu menciptakan komunikasi dua arah yang lebih sehat dan mendorong kepada pelayanan yang lebih transparan serta partisipatif. Kerja sama antara kelurahan dan masyarakat serta lembaga pendukung menjadi faktor penting agar prinsip *good governance* dapat diterapkan secara berkelanjutan.

Peran faktor pendukung terbukti membantu mengatasi berbagai hambatan yang ada. Komitmen luhur terhadap integritas dan pelayanan publik mendorong pegawai tetap bekerja profesional meskipun dihadapkan pada keterbatasan SDM dan anggaran. Budaya kerja yang mengutamakan tanggapan cepat membantu mengurangi keluhan masyarakat akibat pelayanan yang lambat.

Kolaborasi dengan organisasi atau lembaga terkait, serta pemanfaatan sumber dukungan non-anggaran CSR menjadi solusi untuk keterbatasan dana dalam melaksanakan program-program publik. Selain itu perlu pelatihan rutin bagi pegawai dalam hal pendukung pelayanan yang dapat meningkatkan kapasitas SDM sehingga adaptasi terhadap teknologi digital dan prosedur administrasi lebih mudah serta dapat mengurangi hambatan akibat keterbatasan kemampuan pegawai. Dukungan partisipatif masyarakat juga membantu kelurahan mendapatkan masukan dan kontrol sosial sehingga informasi bisa disebarakan lebih merata dan program pelayanan lebih tepat sasaran. Dengan sinergi dari faktor-faktor pendukung ini kelurahan dapat meminimalkan dampak hambatan dan meningkatkan efektivitas penerapan prinsip-prinsip *good governance*.

Dilihat secara keseluruhan struktur organisasi Kelurahan Kedunghalang yang jelas dengan pembagian tugas yang terdefinisi sangat mendukung penerapan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Akuntabilitas terwujud melalui pelaporan yang rutin dapat dipertanggungjawabkan dan pengawasan ketat di setiap bidang kerja. Transparansi terlihat dari keterbukaan informasi dan sistem administrasi yang dapat diakses masyarakat. Keterbukaan ataupun partisipasi masyarakat menjadi bagian penting dalam perencanaan, pengawasan, dan penyelenggaraan pelayanan publik. Aturan hukum yang ditegakkan dan dipatuhi sesuai ketentuan yang jelas dan berlaku. Empat Indikator penting yang utama ini

menjadikan pelayanan publik di Kelurahan Kedunghalang berjalan dengan baik memenuhi harapan masyarakat dan menciptakan pemerintahan yang bersih juga profesional.

Daftar Pustaka

- Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif *Good Governance*. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik*, 1(1), 43-57.
- Auskase, M. H., Pradana, I. Y., & Lino, M. M. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Noelbaki Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang. *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies*, 3(4), 426-434.
- Duarmas, D., Rumapea, P., & Rompas, W. Y. (2016). Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(37), 1-9.
- Koswara, L. A., Priyanti, E., & Aryani, L. (2023). Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pembangunan Infrastruktur di Kelurahan Palumbonsari Kecamatan Karawang Timur. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 407-416.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*. 10(3), 569–586.
- Lestari, R. A., & Santoso, S. A. (2022). Pelayanan Publik dalam *Good Governance*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 43-55.
- Nengsih, W., Adnan, M. F., Eriyanti, F. (2019). Implementasi Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 112-124.
- Pratiwi, S. W., Wilujeng, F. A., & Wicitra, J. S. (2025). Implementasi *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Penataran. *Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi*. 2(4), 132-143.
- Safitri, A. M. (2024). Efektivitas Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran. *Jurnal Ilmu dan Riset Akutansi*. 13(9), 1-16.
- Setiyono, B. (2024). *Manajemen Pelayanan Umum*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Shaliza, F., Lestari, C., Wihendri. (2024). Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Kota Dumai. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 6(4), 571-581.

Syahriannur, M., Zulfiani, D., Prakoso, C. T. (2020). Pelaksanaan *Good Governance* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Jawa Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Administrasi Publik*, 8(3), 9390–9402.

Sulfiani, A. N. (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo. *Jurnal Adminitrasi Publik*. XVII(1), 95–116.

Sumiyati, & Darsono. (2023). Pelaksanaan *Good Governance* dalam Pemerintahan Desa Socorejo Kecamatan Jenu Kabupaten Tuban. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Juispol)*, 3(2), 46-63.

Utami, I. W., & Nugrahaningsih, W. (2017). Implementasi *Good Governance* di Kelurahan Manahan Kecamatan Banjarsari Surakarta. *PROBANK: Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 2(2), 1–8.

Wole, B. D., Purwaningsih, A., & Sasmito, C. (2021). Analisis Kebijakan Smart City Pada Among Tani untuk Menumbuhkan Partisipasi Masyarakat dalam Rangka Mewujudkan *Good Governance*. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik*, 3(1), 58-67.