

PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SIDOREJO KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

Mira Yulianti

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

ARTICLE INFO

Article history:

Received November, 2025

Revised Desember, 2025

Accepted Desember, 2025

Available Desember, 2025

044008488@ecampus.ut.ac.id



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

ABSTRAK

Penerapan prinsip *good governance* menjadi fondasi penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Pemerintahan desa yang transparan, akuntabel, partisipatif, dan responsif akan mampu menyediakan layanan publik yang lebih efektif serta sesuai kebutuhan masyarakat. Sedarmayanti (2020) menegaskan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik harus diwujudkan melalui manajemen pelayanan dan pemberdayaan yang seimbang. Selain itu, Wati (2024) menyatakan bahwa kewenangan desa dalam mengelola anggaran dan pembangunan menuntut integritas serta keterbukaan agar pelayanan publik berjalan optimal. Prinsip tersebut juga sejalan dengan pandangan Tangkilisan (2021) bahwa transparansi dan akuntabilitas merupakan indikator utama tercapainya *good governance* di pemerintahan lokal. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan prinsip *good governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sidorejo, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik

pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* di Desa Sidorejo telah berjalan cukup baik, ditandai dengan meningkatnya transparansi informasi, penyusunan SOP pelayanan, dan partisipasi masyarakat dalam musyawarah desa. Meski demikian, masih ditemukan kendala seperti keterbatasan kompetensi aparatur serta akses teknologi yang belum merata. Secara keseluruhan, penerapan *good governance* memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan mutu pelayanan publik, namun perlu penguatan kapasitas aparatur dan dukungan sarana prasarana agar implementasinya semakin optimal.

Kata Kunci: *good governance, pelayanan publik, pemerintahan desa.*

ABSTRACT

The application of good governance principles is an important foundation for improving the quality of public services at the village level. A transparent, accountable, participatory, and responsive village government will be able to provide more effective public services that meet community needs. Sedarmayanti (2020) emphasized that good governance must be realized through balanced service management and empowerment. Furthermore, Wati (2024) stated that village authority in managing budgets and development requires integrity and openness for optimal public services. This principle is also in line with Tangkilisan's (2021) view that transparency and accountability are the main indicators of achieving good governance in local government. This study aims to analyze the application of good governance principles in

*Corresponding author

E-mail addresses: 044008488@ecampus.ut.ac.id

improving public services in Sidorejo Village, East Ogan Komering Ulu Regency. The research method uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data were analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña model through the stages of reduction, presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the implementation of good governance principles in Sidorejo Village has been quite successful, as evidenced by increased information transparency, the development of service standard operating procedures (SOPs), and community participation in village deliberations. However, obstacles remain, such as limited staff competency and unequal access to technology. Overall, the implementation of good governance has made a positive contribution to improving the quality of public services, but further strengthening of staff capacity and infrastructure support are needed for optimal implementation.

Keywords: good governance, public services, village government.

1. PENDAHULUAN

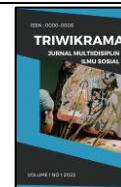
Good governance adalah sistem pemerintahan yang bertujuan dengan melayani masyarakat dengan baik (Sholihin, 2024). Pemerintahan desa merupakan unit pemerintahan paling dekat dengan masyarakat sehingga kualitas tata kelola desa akan sangat menentukan mutu pelayanan publik yang diterima warga. Menurut Sedarmayanti (2020) pemerintahan yang ada di tingkat lokal harus menjalankan fungsi manajerial, pelayanan, serta pemberdayaan secara berimbang agar mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara tepat dan cepat. Hal itu menunjukkan bahwa, keberhasilan layanan desa tidak hanya berbentuk administrasi, tetapi sebagai institusi yang memberikan layanan sesuai permintaan masyarakat.

Pemerintahan desa merupakan fondasi penting dalam struktur pemerintahan Indonesia karena desa adalah unit terdekat dengan masyarakat. Di tingkat inilah berbagai persoalan publik muncul dan diselesaikan secara langsung. Wati (2024) menjelaskan bahwa ketika desa diberi kewenangan melalui desentralisasi dan alokasi dana desa, ruang gerak pemerintah desa semakin luas untuk melakukan inovasi pelayanan publik. Namun, perluasan kewenangan tersebut juga diikuti dengan tuntutan terhadap integritas dan tata kelola yang baik agar pelayanan publik yang diberikan benar-benar mencerminkan kebutuhan masyarakat serta dapat dipertanggung jawabkan secara administratif dan moral.

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Desa, pemerintah desa memiliki kewenangan yang lebih luas untuk mengatur pembangunan dan pelayanan publik. Hal ini meningkatkan urgensi penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Hal ini sejalan dengan pendapat Tangkilisan (2021) bahwa tata kelola pemerintahan yang baik di tingkat lokal mensyaratkan adanya integritas, transparansi, serta kemampuan pemerintah dalam mempertanggungjawabkan seluruh program dan kegiatan kepada publik. Tanpa prinsip-prinsip tersebut, kewenangan desa berpotensi disalahgunakan dan tidak memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Penerapan prinsip *good governance* menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. *Good governance* mencakup beragam prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, efektivitas, efisiensi, serta kepatuhan pada hukum. Menurut Rijal et al (2021), penguatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan alokasi dana desa terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap terciptanya *Good Village Governance* (GVG). Mereka menegaskan bahwa tanpa laporan keuangan yang terbuka dan mekanisme partisipasi yang jelas, pengelolaan desa sulit mencapai standar tata kelola yang baik.

Prinsip *good governance* menurut Mardiasmo (2021) meliputi akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas, serta supremasi hukum. Ia menegaskan bahwa “pembangunan tidak akan efektif apabila tata kelolanya tidak transparan dan tidak akuntabel.” Dengan demikian, pelayanan publik yang berkualitas tidak dapat dipisahkan dari mekanisme pengelolaan pemerintahan yang baik. Pemerintah desa harus menunjukkan keterbukaan dalam pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes), melibatkan masyarakat dalam perencanaan, serta memastikan bahwa setiap kebijakan selaras dengan aturan hukum yang berlaku.

Lebih jauh, Dwiyanto (2020) menekankan bahwa pelayanan publik yang baik memerlukan perubahan pola pikir dari sekadar melayani administrasi menjadi melayani kebutuhan masyarakat,



ini berarti pelayanan tidak hanya diukur dengan pelayannya administrasi saja, tetapi juga kepuasan layanan, Desa sebagai garda terdepan pelayanan harus meningkatkan kecepatan pelayanan, aksesibilitas informasi, serta profesionalisme perangkat desa. Hal ini penting karena masyarakat menilai kualitas pemerintah desa dari cara desa memberikan layanan sehari-hari.

Namun, berbagai studi dalam buku manajemen pemerintahan desa menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat desa sering kali masih rendah. Sadu Wasistiono (2020) menyatakan bahwa banyak desa yang menghadapi persoalan kapasitas SDM perangkat desa, rendahnya literasi administrasi pemerintahan, dan minimnya kemampuan perencanaan. Kondisi ini menjadi tantangan besar bagi desa dalam menerapkan prinsip good governance.

Selain itu, budaya birokrasi desa yang masih bercorak tradisional sering kali menghambat penerapan transparansi dan akuntabilitas. Menurut Riyadi & Bratakusumah (2021), perubahan menuju tata kelola yang lebih modern membutuhkan komitmen serta kesediaan pemerintah desa untuk meninggalkan praktik-praktik lama yang tertutup dan tidak terukur. Pelayanan publik yang lambat, proses administrasi yang berbelit, dan minimnya keterbukaan anggaran adalah tanda lemahnya tata kelola desa.

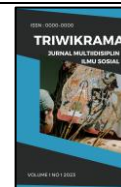
Digitalisasi sebenarnya memberikan peluang besar untuk memperkuat good governance di desa. Dalam buku *E-Government dan Transformasi Digital Desa*, Suharto (2022) menyebutkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi membantu mempercepat pelayanan, memperluas akses informasi anggaran, serta mempermudah partisipasi masyarakat. Namun desa sering menghadapi kendala seperti kurangnya sarana teknologi, jaringan internet yang terbatas, dan kemampuan aparat yang belum memadai.

Sementara itu, partisipasi masyarakat merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dari good governance. Masyarakat bukan hanya objek pembangunan, tetapi juga subjek yang memiliki hak untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan di desa. Suciana, Widiastuti, dan Meiriyanti (2025) menekankan bahwa partisipasi publik yang kuat, terutama dalam perencanaan dan pengawasan, dapat meningkatkan efektivitas pemanfaatan dana desa. Maka, keterbukaan dan akuntabilitas bukan hanya kewajiban pemerintah desa, tetapi juga menjadi jembatan agar warga dapat berperan aktif dalam pembangunan.

Namun dalam praktiknya, dalam menerapkan pemerintahan yang baik di desa pasti akan mendapatkan tantangan. Penelitian Dewi, Nabilah, Hernawan, dan Ramdani (2023) di Desa Pandansari menyatakan meskipun adanya keterbukaan terhadap masyarakat, namun akan menemui masalah diantaranya adalah lambat dalam melayani serta keterbukaan yang tidak menyeluruh tentang info yang seharusnya diketahui oleh masyarakat. Itu membuktikan bahwa prinsip-prinsip good governance belum dilaksanakan secara maksimal dalam pelayanan publik.

Selain itu, penelitian Pratiwi et al (2025) menemukan adanya kurangnya pengesuaan IPTEK oleh perangkat desa menjadi kendala secara terus menerus untuk meningkatkan keterbukaan dalam pelayanan pada masyarakat. kurangnya penguasaan digital yang dimiliki perangkat desa, serta susah akses mengenai anggaran atau program desa masih terbatas. Masalah ini menunjukkan pentingnya dalam meningkatkan sumber daya manusia di desa agar dapat menerapkan good governance secara optimal.

Perkembangan era digital memiliki dampak positif dengan adanya kesempatan besar bagi pemerintah desa untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas. Oktavia dan Biduri (2024) menyatakan bahwa dalam penerapan e-government di tingkat desa membantu mempercepat proses pelayanan, memudahkan dokumentasi, dan memperluas akses informasi kepada masyarakat. dimana, pada dunia teknologi sangat berkaitan terhadap kemajuan dan pola pikir



dalam masyarakat tersebut bahwa kemajuan sebuah IPTEK memiliki pengaruh. Karena hal itu berkaitan dengan kemajuan Abad 21 dengan pola pikir dalam melayani masyarakat.

Selain keahlian, adapun tantangan lain dalam prinsip membuat aturan. Banyak desa yang masih kurang konsistensi dalam menerapkan prinsip rule of law, terutama pada bidang administrasi. Hal ini terlihat pada temuan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kurangnya prinsip dalam mematuhi aturan dapat berpengaruh terhadap pelayanan serta tingkat kepercayaan masyarakat menjadi berkurang.

Desa Sidorejo di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur juga mengalami kendala yang sama karena terletak pada lingkungan sosial yang butuh dikelola dengan baik. Namun demikian, maka dari itu terdapat penelitian yang membahas bagaimana prinsip-prinsip good governance diterapkan secara maksimal di desa Sidorejo, serta bagaimana baiknya dalam menerapkan pelayanan publik dalam pemerintahan dapat terlaksana dengan baik.

Kajian mengenai penerapan good governance di Desa Sidorejo memiliki kepentingan pengetahuan sekaligus keterampilan. Dari sisi pengetahuan, penelitian ini dapat mengisi kurangnya pengetahuan mengenai tata kelola desa di wilayah Ogan Komering Ulu Timur. Dari keterampilan, penelitian ini akan membantu pemerintah desa mengidentifikasi aspek pelayanan publik yang sudah baik serta aspek yang masih perlu diperbaiki. Maka, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan serta landasan dalam pengembangan pada suatu desa.

Akhirnya, good governance bukan hanya baik dari segi administrasi, melainkan langkah yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip tersebut di Desa Sidorejo akan sangat menentukan bagaimana desa dapat menyelesaikan masalah, dapat melayani masyarakat maksimal, dan memperkuat pelayanan pemerintah desa. Oleh karena itu, penting agar dalam sebuah penerapan prinsip-prinsip good governance dilaksanakan secara maksimal agar dapat memberikan bukti nyata tentang keadaan dalam pelayanan publik di Sidorejo dan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkannya.

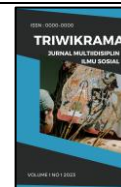
2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan agar menguasai kegiatan dalam penerapan prinsip good governance secara baik dalam pelayanan publik khususnya di Desa Sidorejo. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti mengamati gejala sosial secara holistik dan mendalam. Creswell & Poth (2020) menegaskan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi makna yang muncul dari pengalaman sosial dan individu. Oleh karena itu, pendekatan ini dianggap paling tepat untuk menggali penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam pelayanan publik.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus dipilih karena fokus penelitian hanya pada satu lokasi, yaitu Desa Sidorejo. Menurut Yin (2019:14), studi kasus cocok digunakan untuk meneliti fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata ketika batas antara fenomena dan konteks sulit dipisahkan. Dengan demikian, metode ini memungkinkan peneliti menggali secara rinci bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah desa.

Lokasi penelitian ditetapkan di Desa Sidorejo, Kecamatan Belitang Jaya, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan bahwa desa tersebut aktif melakukan penguatan tata kelola pemerintahan berbasis transparansi dan partisipasi. Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa purposive sampling digunakan ketika peneliti memilih lokasi atau subjek yang dianggap paling mengetahui permasalahan yang diteliti.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi kegiatan pelayanan publik.



desa. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi seperti RKP Desa, RPJM Desa, laporan pertanggungjawaban, arsip anggaran, serta regulasi pemerintah desa. Moleong (2021) menegaskan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari informan penelitian, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen pendukung.

Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling dan dilanjutkan dengan teknik snowball bila diperlukan. Informan meliputi Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, Ketua BPD, serta masyarakat yang pernah mengakses layanan publik. Menurut Creswell & Poth (2020), teknik purposif digunakan untuk memilih individu yang dianggap memahami isu yang diteliti, sedangkan teknik snowball digunakan ketika diperlukan informan tambahan.

Teknik pengumpulan data menggunakan tiga metode utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memberikan ruang bagi informan mengemukakan pandangannya secara bebas namun tetap sesuai fokus penelitian. Observasi digunakan untuk melihat langsung proses pelayanan publik, interaksi masyarakat dengan aparat desa, serta implementasi prinsip good governance. Menurut Sugiyono (2020), observasi kuantitatif memungkinkan peneliti melihat realitas lapangan secara objektif. Dokumentasi berfungsi melengkapi data empiris melalui bukti fisik dan arsip yang relevan (Moleong, 2021).

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari wawancara berbagai informan, sementara triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Moleong (2021) menyatakan bahwa triangulasi merupakan teknik yang paling efektif untuk memeriksa kebenaran data dan meningkatkan kredibilitas penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña. Proses analisis terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Miles, Huberman & Saldaña (2018) menjelaskan bahwa reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi atau tabel, dan penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan pola-pola temuan penelitian. Model analisis ini membantu peneliti memahami keterkaitan antara praktik good governance dan kualitas pelayanan publik.

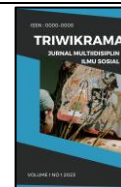
Etika penelitian juga diperhatikan dalam seluruh proses penelitian. Peneliti meminta izin resmi dari perangkat desa sebelum melakukan pengumpulan data, menjaga kerahasiaan identitas informan, dan memastikan bahwa seluruh informasi digunakan hanya untuk kepentingan akademik. Creswell & Poth (2020:77) menyatakan bahwa etika penelitian merupakan aspek integral untuk melindungi hak dan kenyamanan informan. Dengan metode penelitian yang dirancang secara sistematis ini, penelitian diharapkan menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan prinsip good governance dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Sidorejo.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan bahwa penerapan prinsip *good governance* di Desa Sidorejo telah memberikan dampak yang baik terutama pada aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Pemerintah Desa Sidorejo telah menerapkan sistem pelayanan publik secara digital, seperti menggunakan media sosial dalam memberikan informasi yang berkaitan pemerintahan desa. Hal ini sangat berdampak dalam memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait pelayanan administrasi, penggunaan anggaran, serta program-program yang diterapkan di desa yang akan dilakukan. Berdasarkan pengamatan, keterbukaan

*Corresponding author

E-mail addresses: 044008488@ecampus.ut.ac.id



anggaran semakin baik serta adanya data yang di tanyangkan mellaui rapat desa, adanya rencana belanja, serta laporan kegiatan yang ditampilkan di kantor desa. Temuan ini menunjukkan bahwa pemerintah desa berupaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka.

Prinsip keterbukaan tersebut juga terlihat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan surat-surat yang diminta oleh masyarakat. Proses pelayanan telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disusun secara jelas, sehingga masyarakat paham bagaimana prosedur yang berlaku. Aparat desa juga melakukan pencatatan layanan secara tertib dengan sistem buku registrasi dan aplikasi administratif. Wawancara dengan perangkat desa menunjukkan bahwa setiap perangkat memiliki pembagian tugas yang jelas sesuai jabatan sehingga dapat dilaksanakan secara rapi dan sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah pada Desa Sidorejo telah berupaya mempertanggungjawabkan setiap proses pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk penerapan yang sesuai dan baik.

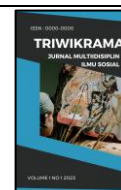
Prinsip partisipasi masyarakat juga terlihat dalam kegiatan perencanaan serta pembangunan desa. Masyarakat diberikan kesempatan untuk ikut serta dalam Musyawarah Desa (Musdes), terutama dalam pembahasan prioritas pembangunan. Berdasarkan wawancara dengan beberapa tokoh masyarakat, mereka mengatakan bahwa dalam perencanaan anggaran desa, mereka dilibatkan untuk memberikan ide atau gagasan hal itu bertujuan bahwa proses pelibatan masyarakat ini menjadi tujuan bahwa pemerintah desa berupaya mengutamakan aspirasi masyarakat dalam kebijakan desa. Kehadiran Badan Permusyawaratan Desa (BPD) juga memperkuat serta memiliki fungsi sebagai wakil dari masyarakat dalam mekanisme pengawasan dan pengambilan keputusan.

Pada aspek efektivitas dan efisiensi, pelayanan yang dilakukan publik di Desa Sidorejo menunjukkan peningkatan dari sisi baik dalam waktu melayani yang dibutuhkan oleh masyarakat. Waktu pelayanan juga lebih dipermudah dan cepat, selama berkas yang dibutuhkan lengkap. Observasi menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan secara teratur dan masyarakat tidak perlu mengantri terlalu lama. Namun demikian, beberapa hambatan masih ditemukan, terutama kurangnya perangkat desa yang menguasai teknologi informasi sehingga belum semua layanan berbasis digital berfungsi optimal. Meski begitu, upaya pelatihan dan bimbingan teknis sudah mulai dilakukan oleh pemerintah desa untuk meningkatkan kompetensi aparatur dalam mendukung pelayanan.

Dalam hal kepatuhan terhadap regulasi, pemerintah Desa Sidorejo mengikuti pedoman Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa serta Peraturan Menteri Dalam Negeri terkait penyelenggaraan pemerintahan desa. Dokumen perencanaan seperti RPJM Desa dan RKP Desa disusun melalui tahapan yang sesuai regulasi. Hasil dokumentasi menunjukkan bahwa desa juga mematuhi apa yang menjadi tuntutan dalam pengelolaan keuangan desa, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, sampai pada pertanggungjawaban anggaran. Pengawasan dilakukan oleh BPD, serta pihak kecamatan dan inspektorat kabupaten. Hal ini menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan telah berjalan sesuai aturan yang berlaku.

Hasil penelitian juga menemukan yang menjadi kendala utama dalam penerapan *good governance* adalah keterbatasan sumber daya manusia. Beberapa perangkat desa masih mengalami kesulitan dalam memahami administrasi berbasis digital dan mekanisme pelaporan. Selain itu, kurangnya fasilitas teknologi seperti jaringan internet yang stabil menghambat pengembangan pelayanan digital. Wawancara dengan perangkat desa menunjukkan bahwa beberapa pekerjaan masih harus dilakukan secara manual karena sistem digital tidak selalu memungkinkan. Meski begitu, pemerintah desa terus berupaya meningkatkan kapasitas perangkat melalui bimtekyang difasilitasi oleh pemerintah kabupaten maupun lembaga pendamping desa.

Dari sisi masyarakat, tingkat literasi digital yang belum terlalu banyak dikuasai sehingga menjadi kendala. Masyarakat yang tidak terbiasa dengan penggunaan teknologi cenderung lebih



memilih pelayanan langsung daripada mengakses informasi melalui media digital desa. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan literasi digital masyarakat perlu dilakukan agar pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik berjalan optimal. Pemerintah desa telah mencoba mengatasi hal ini dengan membuka layanan konsultasi atau bantuan di kantor desa, terutama bagi masyarakat lanjut usia.

Pembahasan mengenai hasil penelitian menunjukkan bahwa Desa Sidorejo telah menerapkan prinsip *good governance* dengan cukup baik, tetapi masih memerlukan penguatan pada beberapa aspek. Transparansi anggaran sudah berjalan, namun pemanfaatan teknologi informasi perlu ditingkatkan agar informasi dapat diakses lebih luas dan cepat. Pada aspek akuntabilitas, desa telah memiliki SOP pelayanan, tetapi evaluasi rutin perlu dilakukan agar pelayanan semakin efektif. Partisipasi masyarakat cukup tinggi dalam musyawarah desa, tetapi belum seluruh elemen masyarakat aktif berkontribusi, sehingga desa perlu memperluas ruang partisipasi.

Secara teoretis, temuan penelitian ini sejalan dengan pandangan UNDP (2021) mengenai unsur *good governance* yang menekankan transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi. Praktik tata kelola di Desa Sidorejo menunjukkan pola tersebut, meskipun tidak sepenuhnya optimal. Penelitian ini juga mendukung teori yang dikemukakan Dwiyanto (2020) bahwa pelayanan publik yang baik harus cepat tanggap dan harus mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan aparat desa yang semakin baik terlihat dari berkurangnya waktu penyelesaian layanan administratif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa penerapan prinsip *good governance* telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Sidorejo. Proses pelayanan menjadi lebih transparan, partisipatif, dan akuntabel, meskipun menghadapi beberapa tantangan teknis dan sumber daya manusia. Dengan peningkatan kapasitas aparat desa dan dukungan teknologi, pelayanan publik di Desa Sidorejo berpotensi menjadi lebih berkualitas di masa mendatang.

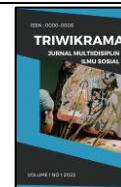
4. SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sidorejo Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan desa telah mengalami perkembangan positif, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, efektivitas, responsivitas, dan partisipasi masyarakat. Pemerintah desa sudah berupaya membuka akses informasi melalui papan pengumuman, musyawarah desa, dan media sosial, meskipun pemahaman masyarakat terhadap informasi tersebut masih perlu diperluas. Akuntabilitas layanan publik juga mengalami peningkatan dengan adanya penyusunan laporan pertanggungjawaban kegiatan dan keuangan desa, walaupun kualitas dokumentasi dan konsistensi pelaporannya masih perlu diperbaiki agar lebih sistematis dan mudah diakses oleh masyarakat.

Afektif serta efisiensi tidaknya dalam sebuah pemerintah terlihat dari pelayanan dalam pemerintah tersebut, apakah dalam pelayanannya dilakukan secara cepat, dan tepat. Namun, dalam keberhasilan dalam penerapan layanan tersebut terdapat faktor pendukungnya yaitu sumber daya manusia serta kelengkapan dalam sarana pendukung untuk menunjang pelayanan publik secara optimal. Untuk melihat tingkat keberhasilan dalam pelayanan dengan baik, maka terlihat dari kenyamanan masyarakat pada desa tersebut, adapun ada kendala dimana belum tersedia sistem pengaduan formal yang terstruktur sehingga proses penanganan masalah masih bersifat manual dan tidak terdokumentasi. Partisipasi masyarakat di desa sidorejo saat penyusunan program desa juga cukup baik, tetapi partisipasi tersebut sepenuhnya dimiliki oleh masyarakat.

*Corresponding author

E-mail addresses: 044008488@ecampus.ut.ac.id



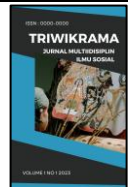
Secara keseluruhan, penerapan prinsip good governance di Desa Sidorejo telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, baik dalam hal kesesuaian prosedur, keteepatan waktu pelayanan, maupun keterbukaan informasi. Masyarakat merasakan adanya perubahan ke arah yang lebih baik, meskipun ada kendala yang masih menghambat optimalisasi pelayanan, seperti kurangnya penguasaan masyarakat sistem digitalisasi tentang hak atas layanan publik, keterbatasan kompetensi perangkat desa, serta kelengkapan alat teknologi yang belum memadai. Oleh karena itu, penerapan good governance di Desa Sidorejo memerlukan dukungan berkelanjutan dari pemerintah desa, pemerintah daerah, dan masyarakat agar tata kelola pemerintahan desa dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Berdasarkan temuan tersebut, pemerintah desa perlu meningkatkan kualitas aparat desa dengan mengadakan bimbingan teknis terkait dengan Penyediaan sarana teknologi seperti komputer, internet stabil, dan aplikasi layanan publik merupakan daya tambah untuk dapat mempercepat pelayanan pemerintahan dengan baik.

Pemerintah desa juga disarankan menyediakan sistem pengaduan resmi, baik melalui kotak saran, hotline, maupun platform digital, sehingga setiap adanya keluhan masyarakat dapat disampaikan dengan baik serta segera mencari solusi dalam permasalahan yang terjadi secara sistematis. Pemerintah daerah diharapkan memberikan pendampingan lebih intensif terkait rencana, pengawasan, serta evaluasi kinerja pelayanan publik desa. Selain itu, masyarakat perlu diberikan edukasi agar dapat mengetahui apa yang menjadi hak dan kewajiban layanan publik agar mampu ikut melayani secara aktif serta memberikan sebuah pengawasan dan evaluasi pemerintah desa. Evaluasi berkala dan terukur perlu dilakukan untuk dapat mengetahui efektivitas dalam penerapan good governance dan memastikan bahwa peningkatan pelayanan publik dapat terus dilakukan secara terus menerus.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2020). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Dewi, S. M., Nabilah, S., Hernawan, D., & Ramdani, F. T. (2023). *Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Desa Pandansari*. Karimah Tauhid, 3(7), 8237-8246.
- Dwiyanto, A. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mardiasmo. (2021). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Remaja Rosda Karya.
- Oktavia, S., & Biduri, S. (2024). *Transparent Governance: Unveiling Accountability in Village Budget Management*. Indonesian Journal of Law and Economics Review, 19(2), 1040-1050.
- Pratiwi, S. W., Wilujeng, F. A., & Wicitra, J. S. (2025). *Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Penataran, Nglegok, Blitar Regency*. Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi, 2(4), 132-143.
- Rijal, M. S., Handajani, L., & Buana Sakti, D. P. (2021). *Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi Masyarakat dan Pengelolaan Alokasi Dana Desa Untuk Meningkatkan Good Village Governance*. E-Jurnal Akuntansi, 31(12), 3301-3313.



- Riyadi, & Bratakusumah, D. S. (2021). *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Jakarta: Gramedia.
- Sadu Wasistiono. (2020). *Manajemen Pemerintahan Desa*. Bandung: Fokusmedia.
- Sedarmayanti. (2020). *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Sholihin. (2024). *Implementasi prinsip good governance di pemerintahan Desa Subi Kabupaten Natuna dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 12(1), 45-56.
- Suciana, S., Widiastuti, C. T., & Meiriyanti, R. (2025). *Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Pengelolaan Alokasi Dana Desa dengan Good Governance sebagai Variabel Intervening*. Balance: Jurnal Akuntansi dan Manajemen, 4(2), 997-1008.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Edisi Terbaru). Alfabeta.
- Suharto, B. (2022). *E-Government dan Transformasi Digital Desa*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tangkilisan, H. (2021). *Manajemen Publik*. Jakarta: Obor.
- Yin, R. K. (2019). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Sage Publications.