

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR KELURAHAN RINDING KABUPATEN BERAU**

Hesti Pradana, Aji Ratna Kusuma

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 4, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Rinding Kabupaten Berau.

Pengarang : Hesti Pradana

NIM : 1902016077

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 30 Desember 2025

Pembimbing,



**Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si.
NIP 195903081984032001**

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik
Volume	: 13
Nomor	: 4
Tahun	: 2025
Halaman	: 1250-1259

ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN RINDING KABUPATEN BERAU

Hesti Pradana ¹, Aji Ratna Kusuma ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip Good Governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Rinding, Kabupaten Berau. Fokus kajian diarahkan pada empat prinsip utama, yaitu akuntabilitas, transparansi, demokrasi, dan penegakan hukum, yang diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi yang diberikan oleh aparatur kelurahan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip Good Governance telah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek transparansi prosedur dan kemudahan akses layanan melalui sistem satu loket. Namun demikian, masih ditemukan kendala pada aspek konsistensi pelayanan, koordinasi antarpegawai, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Faktor biaya dan waktu penyelesaian layanan menjadi indikator utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan fasilitas pendukung, serta penguatan mekanisme pengaduan publik untuk mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih akuntabel dan responsif.

Kata Kunci : *Good Governance, Pelayanan Publik, Kelurahan Rinding*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian administrasi, tetapi juga dari sejauh mana aparatur pemerintah mampu menunjukkan akuntabilitas, transparansi, responsivitas, serta kepatuhan terhadap aturan hukum. Dalam konteks otonomi daerah, pemerintah lokal memiliki peran strategis sebagai ujung tombak dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *Good Governance*. *Good Governance* lahir sebagai respons atas ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah yang dinilai belum optimal dalam mengelola urusan publik. Konsep ini menekankan pentingnya hubungan yang seimbang antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Hestipradana03@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

menciptakan sistem pemerintahan yang demokratis, bersih, serta berorientasi pada kepentingan publik. Nugroho (2003) menjelaskan bahwa istilah "*govern*" berasal dari bahasa Eropa Kuno yang bermakna mengarahkan, mengendalikan, atau mengatur, yang kemudian berkembang menjadi konsep tata kelola yang menuntut adanya keterbukaan, pertanggungjawaban, dan partisipasi masyarakat.

Dalam perspektif administrasi publik, *Good Governance* tidak hanya dipahami sebagai seperangkat prinsip normatif, tetapi juga sebagai kerangka operasional yang harus diimplementasikan secara nyata dalam proses pelayanan publik. Kaloh (2010) menegaskan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik harus berlandaskan hukum, didukung oleh proses pengambilan keputusan yang transparan, serta disertai dengan mekanisme pertanggungjawaban kepada masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan *Good Governance* dapat dilihat dari sejauh mana pemerintah mampu memenuhi hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Regulasi di tingkat nasional dan daerah telah memberikan landasan hukum yang kuat bagi penerapan *Good Governance*. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menekankan pentingnya akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sementara itu, Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk melakukan penyesuaian dalam penyelenggaraan pemerintahan guna meningkatkan kinerja birokrasi dan kepuasan masyarakat.

Pada level kelurahan, pelayanan publik memiliki karakteristik yang unik karena berhubungan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Kantor kelurahan menjadi institusi yang paling dekat dengan warga dalam pengurusan berbagai dokumen administrasi, seperti surat keterangan domisili, izin usaha, keterangan tidak mampu, hingga pelayanan kependudukan lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di tingkat kelurahan sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan. Kelurahan Rinding merupakan salah satu wilayah administratif di Kecamatan Teluk Bayur, Kabupaten Berau, yang memiliki sejarah panjang sebagai kawasan perkebunan karet dan rotan. Seiring dengan perkembangan sosial dan ekonomi, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan semakin meningkat. Kondisi ini menuntut aparatur kelurahan untuk mampu menyesuaikan diri dengan dinamika kebutuhan masyarakat serta tuntutan reformasi birokrasi.

Mardiasmo (2009) mengemukakan bahwa prinsip *Good Governance* meliputi empat elemen utama, yaitu akuntabilitas, transparansi, demokrasi, dan penegakan hukum. Keempat prinsip ini saling berkaitan dan menjadi fondasi dalam membangun sistem pelayanan publik yang berkualitas. Akuntabilitas menuntut aparatur untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan keputusan kepada masyarakat. Transparansi menjamin keterbukaan informasi agar masyarakat dapat mengakses prosedur dan persyaratan pelayanan.

Demokrasi menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, sedangkan penegakan hukum memastikan bahwa seluruh aktivitas pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Namun, dalam praktiknya, penerapan prinsip-prinsip tersebut sering kali menghadapi berbagai kendala. Keterbatasan sumber daya manusia, minimnya sarana dan prasarana, serta lemahnya koordinasi antarpegawai menjadi faktor yang dapat menghambat terwujudnya pelayanan publik yang optimal. Selain itu, masih terdapat persepsi masyarakat mengenai prosedur yang berbelit-belit dan kurangnya kejelasan informasi yang disampaikan oleh aparatur. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hanafi, Rohman, dan Hardianto (2019) menunjukkan bahwa penerapan *Good Governance* dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, meskipun masih dihadapkan pada kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi dan keterbatasan fasilitas. Hidayat (2022) juga menemukan bahwa aspek transparansi dan demokrasi telah diterapkan melalui mekanisme pengaduan dan keterbukaan informasi, namun masih memerlukan penguatan dalam hal konsistensi pelayanan. Sementara itu, Tarandung, Rorong, dan Tulus (2022) mengungkapkan bahwa kelemahan dalam responsivitas dan efisiensi menjadi tantangan utama dalam penerapan *Good Governance* di tingkat kecamatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana penerapan prinsip *Good Governance* di Kantor Kelurahan Rinding dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kajian ini tidak hanya berfokus pada aspek normatif, tetapi juga pada realitas empiris yang dihadapi oleh aparatur dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu administrasi publik serta rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki sistem pelayanan publik.

Kerangka Dasar Teori

Konsep Good Governance

Good Governance merupakan konsep tata kelola pemerintahan yang menekankan hubungan yang seimbang antara pemerintah, masyarakat, dan sektor lainnya dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik. Nugroho (2003) menjelaskan bahwa *governance* tidak hanya dipahami sebagai aktivitas pemerintah dalam mengatur, tetapi juga sebagai proses yang melibatkan berbagai aktor untuk mencapai tujuan bersama yang berorientasi pada kepentingan publik. Dalam konteks administrasi publik, *Good Governance* menjadi paradigma yang mengarahkan aparatur pemerintah untuk bekerja secara profesional, transparan, dan bertanggung jawab.

Penerapan *Good Governance* bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Mardiasmo (2009) menekankan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik ditandai oleh

adanya mekanisme pertanggungjawaban yang jelas, keterbukaan informasi, serta partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Dengan demikian, keberhasilan *Good Governance* dapat diukur dari sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi hak-hak dasar masyarakat.

Prinsip-Prinsip Good Governance

Penelitian ini mengacu pada empat prinsip utama *Good Governance*, yaitu akuntabilitas, transparansi, demokrasi atau partisipasi, dan penegakan hukum.

1. Akuntabilitas diartikan sebagai kewajiban aparatur pemerintah untuk mempertanggungjawabkan setiap kebijakan dan tindakan kepada masyarakat. Dalam pelayanan publik, akuntabilitas tercermin melalui kejelasan prosedur, standar waktu pelayanan, serta adanya mekanisme evaluasi kinerja aparatur (Kaloh, 2010).
2. Transparansi berkaitan dengan keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang relevan dan mudah diakses oleh masyarakat. Ratminto dan Winarsih (2007) menyatakan bahwa transparansi mencakup kejelasan mengenai persyaratan administrasi, alur pelayanan, serta biaya yang dikenakan kepada masyarakat. Keterbukaan informasi ini bertujuan untuk membangun kepercayaan publik dan mencegah terjadinya penyimpangan dalam proses pelayanan.
3. Prinsip demokrasi atau partisipasi menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi kebijakan publik. Partisipasi masyarakat dapat diwujudkan melalui forum musyawarah, mekanisme pengaduan, serta penyampaian saran terhadap kualitas pelayanan. Menurut Rewansyah (2018), partisipasi berfungsi sebagai sarana kontrol sosial yang mendorong aparatur pemerintah untuk bekerja secara lebih profesional dan responsif.
4. Penegakan hukum atau rule of law merupakan prinsip yang memastikan bahwa seluruh proses pelayanan publik berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Aparatur pemerintah dituntut untuk bersikap adil, tidak diskriminatif, dan konsisten dalam menerapkan aturan guna menjamin kepastian hukum bagi masyarakat

Teori Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak-hak dasarnya. Ratminto dan Winarsih (2007) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain kecepatan, ketepatan, kejelasan informasi, dan sikap aparatur dalam memberikan layanan. Indikator-indikator ini digunakan sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan.

Kepuasan masyarakat muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pengguna layanan. Dalam konteks *Good Governance*, kepuasan

masyarakat menjadi refleksi keberhasilan penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Mardiasmo (2009) menyatakan bahwa pelayanan publik yang akuntabel dan transparan cenderung meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, hubungan antara *Good Governance* dan kepuasan masyarakat menjadi landasan analitis dalam penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan penegakan hukum berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rinding.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rinding, Kabupaten Berau. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dan interaksi antara aparatur dengan masyarakat. Wawancara dilakukan kepada key informan, yaitu lurah, sekretaris lurah, dan beberapa staf pelayanan, serta informan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Dokumentasi dimanfaatkan untuk memperoleh data pendukung berupa arsip, peraturan, dan dokumen administrasi. Analisis data dilakukan secara interaktif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017), sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai penerapan prinsip *Good Governance* dalam konteks pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Pelayanan Publik di Kelurahan Rinding

Kantor Kelurahan Rinding merupakan unit pemerintahan terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan administrasi publik. Bentuk pelayanan yang diberikan meliputi pengurusan surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, surat izin usaha, serta berbagai dokumen kependudukan lainnya. Keberadaan kelurahan sebagai lembaga pelayanan publik memiliki peran strategis dalam membangun citra pemerintah di mata masyarakat, karena kualitas pelayanan di tingkat ini sering dijadikan tolok ukur kinerja pemerintah secara keseluruhan. Berdasarkan hasil observasi, sistem pelayanan yang diterapkan menggunakan pola satu loket utama. Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan alur birokrasi dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus berpindah dari satu bagian ke bagian lainnya. Masyarakat cukup menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas, kemudian menunggu proses verifikasi dan penerbitan dokumen. Pola ini secara umum dinilai cukup efektif dalam mengurangi kebingungan masyarakat dan mempercepat proses pelayanan.

Namun, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi pelayanan. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan sarana dan prasarana, seperti ruang tunggu yang relatif sempit dan peralatan administrasi yang belum sepenuhnya memadai. Kondisi ini berdampak pada kenyamanan masyarakat, terutama pada saat jumlah pemohon meningkat. Selain itu, beban kerja aparatur yang tidak selalu merata menyebabkan waktu penyelesaian layanan pada kondisi tertentu menjadi lebih lama dari standar yang diharapkan. Dari sisi sumber daya manusia, aparatur kelurahan memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman yang beragam. Kompetensi pegawai dalam memahami prosedur administrasi dan kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Yuanida (2010) menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi keberhasilan penerapan prinsip Good Governance di lingkungan pemerintahan daerah. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur menjadi kebutuhan yang tidak terpisahkan dari upaya perbaikan kualitas pelayanan publik.

Secara umum, pelayanan publik di Kelurahan Rinding telah menunjukkan upaya ke arah perbaikan, terutama dalam penyederhanaan prosedur dan keterbukaan informasi dasar. Meskipun demikian, masih diperlukan penguatan dalam aspek konsistensi pelayanan, pemerataan beban kerja antarpegawai, serta peningkatan fasilitas pendukung agar kualitas pelayanan dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh lapisan masyarakat

Analisis Penerapan Prinsip Good Governance

a. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kelurahan Rinding tercermin melalui pembagian tugas dan tanggung jawab yang relatif jelas di antara aparatur. Setiap pegawai memiliki peran tertentu dalam proses pelayanan, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi data, hingga penandatanganan dan penerbitan dokumen. Mekanisme ini memungkinkan adanya kontrol internal terhadap kinerja aparatur, sehingga setiap proses dapat ditelusuri apabila terjadi keterlambatan atau kesalahan administrasi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat pada umumnya dapat mengetahui siapa petugas yang bertanggung jawab atas layanan yang mereka ajukan. Hal ini memberikan rasa aman dan kepastian bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun, masih ditemukan adanya ketidakkonsistenan dalam standar waktu penyelesaian layanan, terutama ketika jumlah pemohon meningkat secara signifikan. Dalam kondisi tersebut, aparatur sering kali kewalahan sehingga pelayanan menjadi lebih lambat dari waktu yang dijanjikan. Mardiasmo (2009) menyatakan bahwa akuntabilitas publik tidak hanya menuntut adanya pertanggungjawaban formal, tetapi juga konsistensi dalam pelaksanaan standar pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem evaluasi kinerja pegawai

serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih tegas agar prinsip akuntabilitas dapat diterapkan secara optimal.

b. Transparansi

Transparansi menjadi salah satu aspek yang relatif menonjol dalam pelayanan di Kelurahan Rinding. Informasi mengenai persyaratan administrasi, alur pelayanan, dan jenis layanan yang tersedia telah dipasang pada papan pengumuman di ruang pelayanan. Dengan adanya informasi tersebut, masyarakat dapat mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan sebelum mengajukan permohonan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan informasi belum sepenuhnya diimbangi dengan upaya aparaturnya dalam memastikan bahwa masyarakat benar-benar memahami informasi yang disampaikan. Sebagian warga, terutama yang memiliki tingkat pendidikan rendah atau kurang terbiasa dengan urusan administrasi, masih merasa kebingungan dalam memenuhi persyaratan layanan. Hidayat (2022) menekankan bahwa transparansi yang efektif tidak hanya berkaitan dengan penyediaan informasi, tetapi juga kemampuan aparaturnya dalam menjelaskan dan membimbing masyarakat secara komunikatif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi aparaturnya menjadi hal yang penting untuk memastikan bahwa prinsip transparansi tidak hanya bersifat formal, tetapi juga dirasakan secara nyata oleh masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

c. Demokrasi dan Partisipasi

Prinsip demokrasi dan partisipasi masyarakat diwujudkan melalui adanya mekanisme pengaduan dan penyampaian saran di Kelurahan Rinding. Masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan secara langsung kepada aparaturnya maupun melalui kotak saran yang tersedia. Mekanisme ini menunjukkan adanya upaya kelurahan untuk membuka ruang partisipasi publik dalam evaluasi pelayanan.

Namun, tingkat pemanfaatan saluran pengaduan tersebut masih tergolong rendah. Sebagian besar masyarakat belum terbiasa menyampaikan keluhan secara formal dan cenderung menerima kondisi pelayanan yang ada. Hal ini dapat dipengaruhi oleh kurangnya sosialisasi mengenai hak masyarakat dalam pelayanan publik serta persepsi bahwa pengaduan tidak akan memberikan dampak yang signifikan terhadap perubahan. Kaloh (2010) menyatakan bahwa partisipasi masyarakat merupakan unsur penting dalam *Good Governance* karena berfungsi sebagai kontrol sosial terhadap kinerja aparaturnya pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran masyarakat mengenai hak dan perannya dalam pelayanan publik menjadi langkah strategis dalam memperkuat prinsip demokrasi di tingkat kelurahan.

d. Penegakan Hukum

Penegakan hukum dalam pelayanan publik di Kelurahan Rinding tercermin dari kepatuhan aparaturnya terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap proses pelayanan didasarkan pada ketentuan administrasi yang telah

ditetapkan oleh pemerintah daerah. Tidak ditemukan adanya perlakuan diskriminatif terhadap masyarakat, baik berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, maupun hubungan kekerabatan. Meskipun demikian, pengawasan terhadap kinerja aparatur masih perlu diperkuat, baik melalui mekanisme internal maupun eksternal. Keterlibatan masyarakat dan lembaga pengawas menjadi penting untuk memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan sesuai dengan prinsip *rule of law*. Rewansyah (2018) menegaskan bahwa pengawasan yang efektif merupakan salah satu instrumen utama dalam mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Implikasi terhadap Kepuasan Masyarakat dan Upaya Peningkatan Pelayanan

Penerapan prinsip *Good Governance* di Kelurahan Rinding memberikan dampak langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan masyarakat tercermin dari persepsi mereka terhadap kemudahan akses layanan, kejelasan informasi, dan sikap aparatur dalam memberikan pelayanan. Ratminto dan Winarsih (2007) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan manajemen pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar masyarakat merasa terbantu dengan sistem satu loket karena mampu menyederhanakan alur birokrasi. Namun, masih terdapat keluhan terkait waktu tunggu yang relatif lama pada jam-jam tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara prosedural pelayanan telah berjalan cukup baik, namun secara teknis masih diperlukan perbaikan dalam pengelolaan antrean dan pembagian tugas aparatur.

Jika dibandingkan dengan penelitian Hanafi, Rohman, dan Hardianto (2019), temuan penelitian ini menunjukkan kesamaan dalam hal pengaruh positif transparansi dan akuntabilitas terhadap kepercayaan masyarakat. Namun, perbedaan terlihat pada tingkat partisipasi masyarakat yang di Kelurahan Rinding masih relatif rendah. Temuan ini sejalan dengan Hidayat (2022) yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana menjadi tantangan utama dalam penerapan *Good Governance* di tingkat lokal. Berdasarkan analisis tersebut, upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui beberapa langkah strategis. Pertama, penguatan kapasitas aparatur melalui pelatihan berkelanjutan, baik dalam aspek teknis administrasi maupun etika pelayanan publik. Kedua, pemanfaatan teknologi informasi sederhana, seperti sistem pencatatan digital dan pengelolaan antrean, untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan. Ketiga, peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai hak dan mekanisme pengaduan agar partisipasi publik dalam evaluasi pelayanan dapat meningkat. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut secara konsisten, Kelurahan Rinding diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sejalan dengan prinsip-prinsip *Good Governance* yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2009) dan Kaloh (2010).

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* di Kantor Kelurahan Rinding Kabupaten Berau telah berjalan cukup baik, khususnya dalam aspek transparansi prosedur pelayanan dan pembagian tugas aparatur. Masyarakat pada umumnya merasakan kemudahan akses layanan melalui sistem satu loket yang mampu menyederhanakan alur birokrasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi pelayanan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, ketidakkonsistenan waktu penyelesaian layanan, serta rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan pengaduan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan mekanisme pengawasan dan partisipasi publik guna mewujudkan pelayanan yang lebih akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Saran

1. Pemerintah kelurahan disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan rutin bagi aparatur, khususnya dalam bidang administrasi pelayanan dan komunikasi publik, guna meningkatkan profesionalisme serta konsistensi kualitas pelayanan.
2. Kelurahan Rinding perlu mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital sederhana, seperti pencatatan permohonan dan pengelolaan antrean, untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kecepatan pelayanan.
3. Disarankan agar kelurahan melakukan sosialisasi yang lebih intensif mengenai mekanisme pengaduan dan hak masyarakat dalam pelayanan publik, sehingga warga terdorong untuk berpartisipasi aktif dalam evaluasi dan perbaikan kualitas layanan.

Daftar Pustaka

- Hanafi, Rohman, A., & Hardianto, W. T. (2019). *Penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik*. Jurnal Administrasi Publik, 7(2), 85–97.
- Hidayat, S. A. (2022). *Analisis pelaksanaan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik (Studi pada Kantor Kecamatan Semarang Timur)*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 10(1), 45–58.
- Kaloh, J. (2010). *Kepemimpinan Kepala Daerah: Pola Kegiatan, Kekuasaan, dan Perilaku Kepala Daerah dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. (2018). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi.
- Nugroho, R. (2003). *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rewansyah, A. (2018). *Reformasi Birokrasi dalam Rangka Good Governance*. Jakarta: Yusaintanas.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yuanida, R. (2010). *Faktor-faktor yang memengaruhi penerapan Good Governance dalam pemerintahan daerah*. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 33–46.