



## **Penerapan *Good Governance* untuk Optimalisasi Kinerja Layanan Publik di Kelurahan Gundaling I Berastagi**

### ***Incorporating Good Governance for Enhancing Public Service Performance in Gundaling I Village, Berastagi***

**Aprisca Paska Br Ginting, Bahrum Jamil & Yurial Arief Lubis**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area, Indonesia

#### **Abstrak**

*Good Governance* memiliki prinsip yang menjadi kunci dasar dalam pelaksanaan tata kelola yang baik. Pada kantor Kelurahan Gundaling I Berastagi prinsip-prinsip *Good Governance* belum sepenuhnya di implementasikan dengan baik. Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* pada Kelurahan Gundaling I Berastagi dan untuk mengetahui faktor penghambat terselenggaranya prinsip-prinsip *Good Governance* pada Kelurahan tersebut. Adapun permasalahan pada penelitian ini difokuskan pada adanya keluhan masyarakat terhadap kedisiplinan para pegawai di Kelurahan Gundaling I Berastagi. Untuk mendekati masalah ini maka digunakan acuan teori Sedarmayanti meliputi, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, keadilan, akuntabilitas dan transparansi. Data yang dikumpulkan yaitu berdasarkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian dianalisis menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada kantor Kelurahan Gundaling I Berastagi belum sepenuhnya di implementasikan dengan baik karena masih terdapat indikator yang belum berjalan dengan baik di Kantor Kelurahan Gundaling I Berastagi. Adapun indikator yang belum diimplementasikan dengan baik yaitu indikator efektivitas dan efisiensi yang mencakup tentang kedisiplinan para pegawai dalam memberikan pelayanan. Selain itu adanya faktor penghambat yang menghambat penyelenggaraan prinsip-prinsip *Good Governance* pada Kelurahan Gundaling I Berastagi seperti: sumber daya manusia dan kurangnya sarana dan prasarana.

**Kata Kunci:** Implementasi, Prinsip-Prinsip *Good Governance*, Kinerja

#### **Abstract**

*Good Governance* has principles that are the basic keys in the implementation of good governance. At the Gundaling I Berastagi Village office the principles of *Good Governance* have not been fully implemented properly. This article aims to describe the implementation of *Good Governance* principles in Gundaling I Berastagi Village and to find out the inhibiting factors for the implementation of *Good Governance* principles in the Kelurahan. The problems in this study focused on the existence of public complaints against the discipline of employees in Gundaling I Berastagi Village. To approach this problem, Sedarmayanti's theoretical references are used, including responsiveness, effectiveness and efficiency, fairness, accountability and transparency. The data collected is based on data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Then analyzed using a descriptive qualitative method. The results of the study indicate that the implementation of the principles of *Good Governance* in improving the performance of public service organizations at the Gundaling I Berastagi Village office has not been fully implemented properly because there are still indicators that have not gone well at the Gundaling I Berastagi Village Office.

**Keywords:** Implementation, Principles Of *Good Governance*, Performance

**How to Cite:** Aprisca Paska Br Ginting, Bahrum Jamil & Yurial Arief Lubis (2023). Penerapan *Good Governance* untuk Optimalisasi Kinerja Layanan Publik di Kelurahan Gundaling I Berastagi. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 5(2) 2023: 132-139,



## PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan salah satu tujuan utama yang dikejar oleh setiap tingkatan pemerintahan, baik itu tingkat pusat maupun tingkat daerah. Keberhasilan dalam menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good clean governance*) menjadi cita-cita dan harapan yang diamanatkan oleh masyarakat kepada pemerintahan. Dalam konteks Indonesia, landasan hukum untuk *Good Governance* terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000. Menurut peraturan tersebut, *Good Governance* diartikan sebagai "Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat."

Konsep *Good Governance* ini tidak hanya menjadi landasan teoritis semata, melainkan juga merupakan landasan operasional yang diharapkan dapat diimplementasikan dengan baik oleh semua lembaga pemerintah. Prinsip-prinsip seperti profesionalitas, akuntabilitas, dan transparansi menjadi kunci dalam memastikan bahwa pemerintahan beroperasi secara efisien dan efektif, sementara prinsip demokrasi dan supremasi hukum memberikan landasan yang kuat untuk menjaga hak dan kewajiban masyarakat serta menjamin keadilan dalam sistem hukum (Kaban et al., 2017; I. S. Purba & Djamin, 2015).

Dalam praktiknya, *Good Governance* bukanlah hanya sekadar slogan, melainkan merupakan landasan penting untuk membangun pemerintahan yang responsif, amanah, dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip *Good Governance* ke dalam kebijakan dan praktik pemerintahan sehari-hari, pemerintah berpotensi untuk mencapai tujuan pembangunan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, implementasi *Good Governance* bukanlah sekadar aspirasi, tetapi sebuah komitmen yang perlu diwujudkan dalam tindakan nyata (Abduloh, Arifudin, et al., 2020; Saragih, 2017; Yusriadi & Tinggi, 2019).

Implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* memiliki tujuan utama untuk menciptakan pemerintahan yang efektif dan efisien, salah satunya melalui penyempurnaan sistem pelayanan yang lebih akuntabel. Beberapa masalah yang sering dihadapi dalam pelayanan publik antara lain adalah kurangnya informasi yang disediakan kepada masyarakat, kurangnya koordinasi antarinstansi pemerintah, ketidakresponsifan terhadap kebutuhan masyarakat, birokrasi yang rumit dan berbelit-belit, sulitnya aksesibilitas layanan, serta kurangnya kemauan untuk mendengarkan saran, masukan, dan aspirasi dari Masyarakat (Sidabutar et al., 2023; Suharyanto et al., 2022). Dalam konteks kelembagaan, salah satu kelemahan mendasar dalam sistem pelayanan publik adalah desain organisasi yang belum sepenuhnya tertata secara optimal untuk memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Desain organisasi yang tidak memprioritaskan pelayanan publik seringkali mengakibatkan terjadinya birokrasi yang rumit dan tidak terkoordinasi. Hal ini berdampak pada pelayanan yang lambat, berbelit-belit, dan tidak responsif terhadap kebutuhan Masyarakat (Abduloh, Juhadi, et al., 2020; J. F. Purba et al., 2019).

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* mengharuskan perubahan dalam desain dan manajemen organisasi pemerintahan. Organisasi pelayanan publik harus dirancang dengan lebih baik, dengan fokus pada efisiensi, akuntabilitas, dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, penting juga untuk meningkatkan koordinasi antarinstansi pemerintah sehingga pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan efektif. Dengan demikian, implementasi *Good Governance* di sektor pelayanan publik dapat membawa perubahan positif yang signifikan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memenuhi harapan masyarakat akan pemerintahan yang lebih baik (Abduloh, Arifudin, et al., 2020; Suharyanto et al., 2019).

Konsep *Good Governance* muncul sebagai respons terhadap ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintahan yang selama ini diandalkan sebagai penyelenggara urusan publik. Ketidakpuasan ini muncul dari sejumlah kriteria yang mencerminkan kurangnya efektivitas dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Beberapa kriteria ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintahan mencakup kurangnya transparansi dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat, ketidakmampuan pemerintah untuk

menjaga keadilan dan kesetaraan dalam masyarakat, serta pelayanan yang tidak selalu sesuai dengan kebutuhan Masyarakat (Sedarmayanti, 2004). Dalam konteks pengukuran kinerja pemerintah, birokrasi memainkan peran kunci sebagai alat untuk menilai keberhasilan pelayanan publik. Namun, salah satu kendala utama yang dihadapi dalam evaluasi kinerja pemerintah adalah kesulitan dalam mengukur output dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini dapat menjadi tantangan serius dalam menilai apakah pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak.

Oleh karena itu, *Good Governance* menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pemerintah mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, memenuhi keadilan, dan merespons kebutuhan masyarakat secara efektif. Melalui konsep *good governance*, diharapkan pemerintahan dapat meningkatkan kinerjanya dan lebih baik dalam memenuhi tugasnya sebagai penyelenggara urusan publik yang berorientasi pada kepentingan Masyarakat (Syofyan, 2021).

Dilihat dari sudut pandang otonomi daerah, terkhususnya di Indonesia penerapan *Good Governance* adalah suatu kepentingan yang mendesak untuk mewujudkan suatu pemerintahan daerah yang efisien dan efektif, mandiri dan terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Hal ini dapat di dukung dengan di berlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah yang dapat memberikan peluang besar agar terlaksananya asas desentralisasi, dalam hal ini untuk menjamin pelayanan publik yang baik maka di wujudkan dengan diberlakukan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pemberlakuan kedua Undang-Undang menjadi bentuk mendorong terciptanya *Good Governance* dalam pelayanan publik.

Implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* sangat penting diterapkan untuk mewujudkan suatu pemerintahan daerah yang efisien dan efektif, mandiri dan terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme salah satu nya diterapkan pada Kelurahan Gundaling I Berastagi. Implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* pada Kelurahan Gundaling I Berastagi sejauh ini sudah di terapkan dengan baik. Tetapi beberapa pendapat dari masyarakat setempat mengatakan adanya prinsip *Good Governance* yang belum dijalankan dengan baik, terdapat keluhan atau pun permasalahan yang di Kelurahan Gundaling I Berastagi seperti kurangnya sikap disiplin para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun kajian-kajian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian yang digunakan peneliti antara lain: Lia Veronika Barus (2011). Dengan judul "Pengaruh Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Barusjahe Kabupaten Karo)". Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat pelayanan publik, yang semakin tinggi pelaksanaan *Good Governance* maka semakin berkualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Barusjahe (Barus, 2011). Nisa Sabrina, (2018). Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Di Bidang Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran" Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* belum maksimal karena ada beberapa indikator tentang prinsip-prinsip *Good Governance* yang belum di implementasikan yaitu indikator Responsif dan transparansi (Sabrina, 2018). Selanjutnya Andika Trisno, dkk (2017). Dengan judul "Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik Di Kecamatan Wanea Kota Manado". Pada hasil penelitian ini disimpulkan secara umum pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip *Good Governance* yang ada Di kecamatan Wanea Kota Manado telah dilaksanakan dengan baik, walaupun belum sepenuhnya maksimal (Trisno et al., 2017).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan organisasi pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kelurahan Gundaling I Berastagi serta untuk mengetahui faktor penghambat terselenggaranya prinsip-

prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kelurahan Gundaling I Berastagi.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (Sugiyono, 2017). Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan objek serta masalah pada penelitian sesuai dengan fakta yang didapat pada saat melakukan penelitian. Selain itu peneliti akan menggunakan tipe penelitian deskriptif. Tipe penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang tujuannya untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai tujuan penelitian (Sugiyono, 2017). Lokasi penelitian pada penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi.

Untuk menentukan hasil pencapaian suatu tujuan penelitian maka dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data harus signifikan dan strategis. Pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2017). Oleh karena itu, teknik pengumpulan data harus diketahui oleh peneliti agar mampu mendapatkan data yang dapat memenuhi standar yang ditetapkan atau yang berlaku pada dunia penelitian atau dunia akademik. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penelitian kualitatif mempunyai sumber data utama dari kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. (Moleong, 2010). Dimana data primer diperoleh langsung dari Kelurahan Gundaling I Berastagi serta masyarakat penerima pelayanan. Data sekunder di peroleh dari dokumen resmi dari Kelurahan Gundaling I Berastagi, serta data yang bersifat jurnal, artikel, buku dan sumber-sumber lainnya yang dapat mendukung proses penelitian ini.

Dalam penelitian ini, informan memiliki peranan yang penting dalam proses pengambilan data atau informasi. Informan penelitian merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian dipilih peneliti dalam upaya memperoleh bahan dan data-data penelitian lapangan yang dilakukan secara sengaja (*purpose sampling*) dengan perencanaan dan kematangan berfikir. Menurut Hendarso dalam (Suyanto & Sutinah, 2011) informan penelitian meliputi tiga macam yaitu informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, informan utama atau umum adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, dan informan tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang sedang diteliti. Adapun Informan kunci pada penelitian ini yaitu Lurah Gundaling I Kota Berastagi (Bapak Kartama Tarigan, SE), informan utama atau umum yaitu Kasi Pemerintahan dan Kasi Umum pada Kelurahan Gundaling I Berastagi (Ibu Desy Bangun, A.Md dan Ibu Evi Agustin, A.Md) dan informan tambahan yaitu masyarakat pada Kelurahan Gundaling I Berastagi (Ibu Murni Sinaga dan Bapak Haposan Hutahaean).

Menurut Patton sebagaimana dikutip (Moleong, 2010) menjelaskan bahwa teknik analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Metode penelitian teknik analisis data ini berpedoman terhadap studi atau penelitian yang telah dilakukan pada penelitian di lapangan, berbagai kesimpulan dari hasil penelitian kemudian dibandingkan dengan teori yang ada, kemudian menyimpulkan penelitian yang telah dilakukan dan selanjutnya di berikan masukan-masukan terhadap kantor Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi. Kegiatan analisis data pada penelitian ini terdiri dari empat yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kelurahan Gundaling I Berastagi**

Untuk mengetahui bagaimana implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kelurahan Gundaling I Berastagi, maka peneliti menggunakan teori prinsip-prinsip *Good Governance* oleh (Sedarmayanti, 2007) yaitu

responsivitas, efektivitas dan efisiensi, keadilan, akuntabilitas dan transparansi. Prinsip-prinsip ini menjadi dasar penting dalam membangun pemerintahan yang baik dan layanan publik yang berkualitas. Menerapkan responsivitas, efektivitas dan efisiensi, keadilan, akuntabilitas, serta transparansi dalam tindakan dan kebijakan pemerintah akan membantu mencapai tujuan *Good Governance* yang diharapkan, yaitu pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan masyarakat dan berusaha memenuhi kepentingan publik dengan baik.

**Responsivitas** merupakan salah satu bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan untuk membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Prinsip responsivitas memiliki dua indikator yaitu merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan biasanya indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari penyedia layanan dan petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan petugas melakukan pelayanan dengan tepat. Responsivitas mengacu pada kemampuan pemerintah untuk merespons kebutuhan, masukan, dan aspirasi masyarakat secara efektif. Pemerintah yang responsif akan mendengarkan keluhan dan masukan dari masyarakat, mengambil tindakan yang sesuai untuk memecahkan masalah, dan menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat dengan cepat dan efisien. Ini mencerminkan kesediaan pemerintah untuk bekerja sama dengan masyarakat dalam merancang dan mengimplementasikan kebijakan yang memenuhi kepentingan publik (Sedarmayanti, 2007). Hasil dari wawancara bersama para pegawai di Kelurahan Gundaling I Berastagi serta masyarakat, bahwa pada tiap-tiap indikator pada prinsip responsivitas sejauh ini telah berjalan dengan baik.

**Efektivitas dan efisien** adalah salah satu dari prinsip *Good Governance* yang sangat penting untuk diterapkan agar pelayanan menjadi lebih baik. Adapun indikator pada prinsip efektivitas dan efisien yaitu kedisiplinan dan pelayanan mudah. Efektivitas mengacu pada kemampuan pemerintah untuk mencapai tujuan dan hasil yang diinginkan dengan efektif. Pemerintah harus dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan mencapai hasil yang diharapkan. Sementara itu, efisiensi berfokus pada penggunaan sumber daya yang tersedia dengan cara yang paling ekonomis dan hemat biaya. Pemerintah yang efisien akan menggunakan sumber daya dengan bijak, menghindari pemborosan, dan memastikan bahwa setiap langkah yang diambil menghasilkan hasil yang maksimal (Sedarmayanti, 2007). Dari hasil yang di dapat pada saat mewawancarai para pegawai yang ada di kelurahan Gundaling I Berastagi dan masyarakat, bahwa prinsip efektivitas dan efisien belum sepenuhnya di implementasikan dengan baik. Terdapat salah satu indikatornya yang belum di implementasikan dengan baik yaitu kedisiplinan. Menurut para pegawai serta masyarakat di kelurahan tersebut sampai saat ini kedisiplinan masih belum dijalankan dengan baik karena masih terdapat pegawai yang datang tidak tepat waktu, dan pulang tidak pada waktunya. Sehingga pemberian pelayanan kepada masyarakat serta prinsip *Good Governance* pada kelurahan tersebut belum dapat berjalan dengan baik.

**Keadilan** merupakan setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperbaiki dan mempertahankan kesejahteraan mereka. Keadilan dalam prinsip *Good Governance* mengacu pada perlakuan yang adil dan setara terhadap semua warga negara. Pemerintah harus memastikan bahwa tidak ada diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil terhadap kelompok atau individu tertentu. Keadilan juga melibatkan distribusi sumber daya dan manfaat secara adil sehingga semua lapisan masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan akses ke layanan publik dan hak-hak dasar (Sedarmayanti, 2007). Hasil dari wawancara dengan pegawai di Kelurahan Gundaling I Berastagi dan masyarakat menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan Kelurahan Gundaling I Berastagi sudah cukup adil karena berdasarkan pernyataan wawancara terhadap masyarakat, masyarakat mengatakan tidak adanya perbedaan terhadap masyarakat. Sistem pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Gundaling I Berastagi yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat yang pertama datang. Atau suatu pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Gundaling I Berastagi yaitu bagi masyarakat yang pertama datang atau pertama mendaftar maka dia juga lah yang pertama keluar atau diselesaikan (*First in First Out*). Sehingga prinsip keadilan ini sudah berjalan dengan baik pada Kelurahan Gundaling I Berastagi.

**Akuntabilitas** yaitu suatu kondisi dimana suatu penyelenggaraan pemerintahan harus dapat dipertanggungjawabkan baik secara politik atau pun secara administratif. Terdapat indikator pada prinsip akuntabilitas yaitu akuntabilitas terhadap kelain yang dilakukan pada saat memberikan pelayanan dan akuntabilitas terhadap prosedur dalam

memberikan pelayanan. Akuntabilitas adalah prinsip yang menekankan pentingnya pemerintah untuk bertanggung jawab atas tindakan dan keputusannya kepada masyarakat. Pemerintah harus memiliki mekanisme dan proses yang memungkinkan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja mereka. Akuntabilitas juga melibatkan transparansi dalam pelaporan, di mana pemerintah harus secara terbuka mengungkapkan informasi tentang kebijakan, anggaran, dan penggunaan sumber daya kepada publik (Sedarmayanti, 2007). Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Kelurahan Gundaling I Berastagi serta masyarakat bahwa indikator-indikator akuntabilitas sudah berjalan dengan baik. Masyarakat menilai bahwa pegawai di kelurahan tersebut bertanggung jawab penuh terhadap kelalaian ataupun kesalahan yang diperbuat saat memberikan pelayanan serta bertanggungjawab terhadap prosedur yang ada di Kelurahan tersebut,

**Transparansi** adalah sifat terbuka atau keterbukaan terhadap setiap tindakan yang diambil atau yang dilakukan oleh pemerintah. Transparansi berarti bahwa pemerintah harus terbuka dan jujur dalam semua aktivitasnya. Ini mencakup publikasi informasi yang relevan, aksesibilitas data, dan pemahaman yang baik tentang bagaimana keputusan dibuat. Dengan transparansi yang tinggi, masyarakat dapat mengawasi tindakan pemerintah, memahami alasan di balik kebijakan, dan mengevaluasi apakah tindakan tersebut sesuai dengan kepentingan mereka. (Sedarmayanti, 2007). Menurut pernyataan dari pegawai Kelurahan Gundaling I Berastagi serta masyarakat, bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selalu terbuka. Seperti persyaratan yang dibutuhkan ketika ingin mengurus sesuatu. Pegawai di Kelurahan tersebut secara terbuka dengan membuat persyaratan-persyaratan di papan pengumuman. Serta terbuka terhadap biaya yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan. Dimana menurut pegawai di Kelurahan tersebut dan masyarakat sejauh ini dalam pemberian pelayanan atau pengurusan berkas, masyarakat tidak pernah di pungut biaya apa pun. pada kantor Kelurahan Gundaling I Berastagi juga sudah di implementasikan dengan cukup baik. Sehingga berdasarkan pernyataan pegawai dan masyarakat pada Kelurahan Gundaling I Berastagi bahwa prinsip transparansi sudah berjalan dengan baik.

### **Faktor-Faktor Penghambat Terselenggaranya Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Organisasi Pelayanan Publik Pada Kelurahan Gundaling I Berastagi**

Faktor-faktor penghambat dalam implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* di Kelurahan Gundaling I Berastagi memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan efektivitas organisasi pemerintahan. Dua faktor penting yang menjadi hambatan dalam menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* adalah sarana dan prasarana yang terbatas serta sumber daya manusia yang kurang disiplin.

Pertama, sarana dan prasarana yang tidak memadai menjadi kendala utama dalam menyelenggarakan prinsip-prinsip *Good Governance* di Kelurahan tersebut. Sarana seperti komputer, mesin fotokopi, dan ruang kerja yang terbatas memiliki peran krusial dalam mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Hasil wawancara dengan pegawai Kelurahan dan masyarakat mengungkapkan bahwa kelangkaan atau ketidakcukupan sarana dan prasarana tersebut menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. Ketidakmampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal bisa merugikan masyarakat dan menghambat pencapaian tujuan *Good Governance* yang meliputi transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas.

Kedua, faktor sumber daya manusia menjadi hambatan serius dalam implementasi prinsip-prinsip *Good Governance*. Pegawai yang kurang disiplin dalam hal waktu dan memberikan pelayanan dapat menghambat efektivitas pelayanan publik. Kedisiplinan yang rendah dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan juga menciptakan ketidakpuasan di antara masyarakat. Prinsip *Good Governance* menekankan pentingnya akuntabilitas dan efisiensi dalam pemerintahan, dan kurangnya disiplin pegawai dapat menghambat pencapaian prinsip-prinsip tersebut.

Dalam rangka meningkatkan implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* di Kelurahan Gundaling I Berastagi, langkah-langkah perbaikan harus diambil. Ini termasuk investasi dalam perbaikan sarana dan prasarana, pelatihan pegawai untuk meningkatkan kedisiplinan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan, serta mengedepankan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap langkah pemerintahan. Dengan demikian, Kelurahan dapat mencapai tingkat pelayanan publik yang lebih baik dan lebih sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance* yang diinginkan.

## SIMPULAN

Prinsip-prinsip *Good Governance* pada Kelurahan Gundaling I Berastagi belum sepenuhnya di implementasikan dengan baik. Beberapa prinsip yang sudah di implementasikan dengan baik yaitu prinsip responsivitas, prinsip keadilan, prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa prinsip-prinsip *Good Governance* tersebut sudah diterapkan dengan baik pada kantor Kelurahan Gundaling I Berastagi. Sedangkan yang belum sepenuhnya di implementasikan dengan baik pada kantor Kelurahan tersebut yaitu prinsip efektivitas dan efisien. Pada prinsip ini terdapat salah satu indikator nya yang belum sepenuhnya di implementasikan dengan baik seperti kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Diketahui bahwa para petugas yang ada di kantor kelurahan tersebut sejauh ini belum menerapkan sikap disiplin, contohnya masih sering datang terlambat sehingga menyebabkan pelayanan publik dapat terhambat. Selain itu terdapat juga faktor yang menjadi penghambat penyelenggaraan prinsip-prinsip *Good Governance* pada Kelurahan Gundaling I Berastagi yaitu pertama, sumber daya manusia (SDM) dimana masih terdapat sikap kurang disiplin pegawai saat melakukan pekerjaan seperti pegawai sering datang terlambat dan sikap kurang peduli misalnya datang hanya untuk absensi saja. Kedua, terbatasnya sarana dan prasarana pada Kelurahan Gundaling I Berastagi. Seperti kurangnya ruang kerja yang menyebabkan pegawai di dalam satu ruangan itu banyak sehingga pegawai merasa sedikit kesempatan serta tidak berfungsinya mesin fotocopy yang membuat pegawai serta masyarakat sedikit kesulitan saat ingin mengcopy berkas atau surat yang diperlukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abduloh, Arifudin, O., Suharyanto, A., Syaifuddin, M., Effendi, B., Winarto, W. W. A., Muftadi, N. A., Warto, Adinugraha, H. H., Purwanto, A., Mufid, A., Bashori, I. A., Masruri, M., & Aeeni, N. (2020). Effect of Organizational Commitment toward Economical, Environment, Social Performance and Sustainability Performance of Indonesian Private Universities. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology (PJAEE)*, 17(7), 6951–6973.
- Abduloh, O. A., Juhadi, A. S., Mohammad Syaifuddin, B. E., Wahid Wachyu Adi Winarto, N. A., Muftadi, W., Hendri Hermawan Adinugraha, A. P., Abdul Mufid, I. A. B., & Muhammad Masruri, N. A. (2020). Effect of Organizational Commitment toward Economical, Environment, Social Performance and Sustainability Performance of Indonesian Private Universities. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(7), 6951–6973.
- Barus, L. V. (2011). *Pengaruh Pelaksanaan Good Governance terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Barusjahe Kabupaten Karo)*. Universitas Sumatera Utara.
- Kaban, A., Sihombing, M., & Tarigan, U. (2017). Analisis Prinsip-prinsip Good Corporate Governance pada Perusahaan Pembiayaan Analysis of Principles of Corporate Governance Good Corporate Governance dan Good Corporate Governance merupakan Good Corporate Governance sendiri buk. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 7(1), 1–16.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Purba, I. S., & Djamin, D. (2015). Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan *Good Governance* di Tingkat Desa. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 3(1), 25–36. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jppuma>
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). *Implementation of the Population Administration information system in electronic Resident card management*. 8(2), 77–83.
- Sabrina, N. (2018). IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI DI BIDANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN PARIGI KABUPATEN PANGANDARAN. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 108–114.
- Saragih, R. (2017). Efektivitas Kebijakan Penatausahaan Barang Milik Negara di Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian Medan Effectiveness of State Property Administration Policy at Medan Agricultural Extension College Barang Milik Negara Memiliki peran. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 7(1), 77–93.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance (Kepemimpinan Yang Baik) Bagian Kedua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Cetakan 1. Mandar Maju Bandung.
- Sedarmayanti. (2007). *Good Governance (Kepemerintahan yang baik dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan yang Baik)*. Bandar Maju.
- Sidabutar, M. S. D., Suharyanto, A., & Kurniaty, E. Y. (2023). *The Effectiveness of the Performance of State Administrative and Population Civil Servants at the Bandar Sub-District Office, Simalungun Regency, North Sumatra-Indonesia*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *Bandung: Alfabeta*.

- Suharyanto, A., Febryani, A., Wiflihani, W., & Batubara, B. (2019). Village Government Policy on Tourism Management in Situngkir Village. *Proceedings of the 2nd International Conference on Social Sciences and Interdisciplinary Studies (Formerly ICCSSIS), ICCSIS 2019, 24-25 October 2019, Medan, North Sumatera, Indonesia*.
- Suharyanto, A., Sihombing, M., Ridho, H., & Kusmanto, H. (2022). Public Service Management for Art Activists at the North Sumatra Cultural Park. *Proceedings of the First Australian International Conference on Industrial*.
- Suyanto, B., & Sutinah. (2011). *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan* (Revisi). Kencana.
- Syofyan, E. (2021). *Good Corporate Governance (GCG)*. Unisma Press.
- Trisno, A., Lopian, M., & Pangemanan, S. (2017). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Yusriadi, Y., & Tinggi, S. (2019). Public Health Services: A Case Study on BPJS in Indonesia Human Resources View project Public Administration View project. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 9(2), 85-91. <https://doi.org/10.31289/jap.v9i2.2279>