



Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota

Application of the Principles of Good Governance in Public Services at Teladan Timur Village Office, Medan City District

Hisriani, Bahrum Jamil* & Beltahmamero Simamora

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota, serta faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan teori *United Nation Development Programme* (UNDP) yaitu prinsip akuntabilitas, aturan hukum, transparansi dan keterbukaan. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan prinsip *Good Governance* di Kantor Kelurahan Teladan Timur cukup baik dalam aspek akuntabilitas, aturan hukum, transparansi, dan keterbukaan, meskipun masih ada kendala seperti keterlambatan pelayanan dan kurangnya penyampaian informasi. Hambatan lain termasuk kurangnya sarana prasarana, keterbatasan sumber daya manusia, birokrasi yang lambat, dan minimnya anggaran. Perbaikan menyeluruh dalam infrastruktur, pelatihan pegawai, penyederhanaan birokrasi, dan peningkatan anggaran diperlukan untuk memastikan penerapan prinsip-prinsip ini efektif dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Penerapan Prinsip; *Good Governance*; Pelayanan Publik

Abstract

This research aims to determine the application of good governance principles in public services at the Teladan Timur Subdistrict Office, Medan Kota District, as well as the inhibiting factors. This research uses the United Nation Development Program (UNDP) theory, namely the principles of accountability, rule of law, transparency and openness. The research method used is qualitative and data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. The research results show that the implementation of Good Governance principles at the Teladan Timur Subdistrict Office is quite good in the aspects of accountability, rule of law, transparency and openness, although there are still obstacles such as delays in service and lack of information delivery. Other obstacles include lack of infrastructure, limited human resources, slow bureaucracy, and minimal budget. Comprehensive improvements in infrastructure, employee training, bureaucratic simplification, and budget increases are needed to ensure effective implementation of these principles and improve the quality of public services.

Keywords: *Application of Principles; Good Governance; Public Service*

How to Cite: Hisriani, Jamil, B. & Simamora, B (2024). Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 6(2) 2024: 142-150,



PENDAHULUAN

Istilah Good Governance mulai populer di Indonesia sekitar tahun 1990-an, menandai perubahan paradigmatik dalam cara pemerintah mengelola dan memberikan pelayanan publik (Simamora & Zul, 2012; Triyanto et al., 2021; Widuri Wulandari et al., 2023). Pada masa Orde Baru dan Orde Lama, paradigma pelayanan publik berfokus pada legalitas dan kepatuhan terhadap peraturan yang dikenal sebagai paradigma *rule of government*. Namun, seiring dengan transisi menuju era reformasi, paradigma ini beralih ke Good Governance, yang lebih menekankan pada prinsip-prinsip pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Hartono et al., 2020; Kaban et al., 2017; Pratiwi et al., 2022). Pergeseran ini mencerminkan perubahan dalam harapan masyarakat terhadap pemerintah dan bagaimana pemerintahan di Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) harus menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya (Endang, 2018; Wibowo et al., 2023).

Good Governance secara konseptual mencakup dua pemahaman utama. Pertama, istilah “baik” dalam konteks Good Governance mengacu pada nilai-nilai yang menghargai kehendak rakyat dan berupaya meningkatkan kemampuan rakyat untuk mencapai tujuan nasional seperti kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan keadilan sosial (Lubis, 2020; Wibowo et al., 2023). Kedua, Good Governance juga mencakup aspek fungsional pemerintah yang harus bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Ini mencakup berbagai elemen seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efisiensi (Ramadhan et al., 2023; Rusliandy, 2022; Wiyono et al., 2023).

Untuk mewujudkan prinsip-prinsip Good Governance, diperlukan perubahan mendalam pada semua unsur kelembagaan yang terlibat. Ini termasuk pemerintah sebagai representasi negara, pelaku pasar, dunia usaha, dan masyarakat sipil. Semua elemen ini harus diberdayakan dan diperhatikan secara bersamaan agar dapat berfungsi secara efektif dan saling melengkapi dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Daud & Marini, 2018; Kesuma, 2014; Lalaun & Siahaya, 2015). Mengingat kompleksitas dan kendala dalam pengembangan Good Governance, langkah strategis perlu diambil untuk memulai reformasi. Implementasi prinsip-prinsip Good Governance akan lebih mudah jika dimulai dari sektor pelayanan publik, yang merupakan jembatan utama antara pemerintah dan masyarakat. Dalam hal ini, UU No. 32 Tahun 2004 tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah memberikan dasar hukum untuk penerapan prinsip-prinsip Good Governance di Indonesia (Effendy, 2014; Halawa et al., 2019; Rahman, 2022).

Pelayanan publik merupakan tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, di mana masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan yang diterima (Atikah Dwi Ramadhani, 2022; Sari et al., 2019). Kualitas layanan publik yang baik sangat penting karena dampaknya langsung dirasakan oleh berbagai kalangan masyarakat. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan meningkatkan citra positif pemerintah di mata masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan publik berfungsi sebagai pintu masuk untuk mewujudkan Good Governance (Adam et al., 2021; Maharani et al., 2022; Yusriadi, 2018).

Namun, fenomena pelayanan publik di birokrasi pemerintahan sering kali menghadapi berbagai permasalahan. Masalah yang umum terjadi termasuk kurangnya responsivitas, keterbatasan informasi, aksesibilitas yang rendah, koordinasi yang buruk, birokrasi yang berlebihan, serta kurangnya perhatian terhadap keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat. Masalah-masalah ini menunjukkan perlunya evaluasi dan perbaikan dalam penerapan prinsip-prinsip Good Governance untuk memastikan pelayanan publik yang optimal (Luahambowo et al., 2022; Nababan et al., 2022; Sidabutar et al., 2023; Windy et al., 2023).

Kantor Kelurahan Teladan Timur, sebagai salah satu lembaga pemerintah daerah, merupakan contoh dari implementasi prinsip-prinsip Good Governance di tingkat kelurahan.

Kelurahan Teladan Timur memiliki tugas penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara langsung. Namun, observasi awal menunjukkan bahwa pelayanan publik di kantor kelurahan ini belum sepenuhnya efektif. Ketidakpuasan masyarakat sering kali terjadi karena ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk perbaikan dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur, Kecamatan Medan Kota. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana prinsip-prinsip Good Governance diterapkan dalam pelayanan publik di kantor kelurahan tersebut dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat penerapan prinsip-prinsip tersebut. Dengan melakukan analisis mendalam, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan tersebut. Penelitian ini akan memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman tentang penerapan Good Governance di tingkat kelurahan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan dalam sistem administrasi publik.

Penerapan prinsip-prinsip Good Governance di tingkat kelurahan merupakan langkah awal yang krusial dalam upaya reformasi pelayanan publik. Dengan memastikan bahwa prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efisiensi diterapkan secara konsisten, diharapkan dapat tercipta pemerintahan yang lebih baik, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengevaluasi praktik saat ini tetapi juga untuk mengidentifikasi hambatan yang mungkin ada dan mencari cara untuk mengatasi masalah tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam merumuskan strategi untuk perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Teladan Timur, serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan Good Governance di Indonesia secara lebih luas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti kondisi alami objek dengan peneliti sebagai instrumen utama. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui teknik triangulasi, yaitu kombinasi antara studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi kepustakaan melibatkan penelaahan buku, undang-undang, serta dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah yang diteliti. Sementara itu, studi lapangan dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Observasi dilakukan dengan cara mengamati objek penelitian secara langsung dan sistematis. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai permasalahan dari responden, seperti dijelaskan oleh Sugiyono. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari buku, arsip, dokumen, dan laporan, sebagaimana diungkapkan oleh Sugiyono.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa kategori. Informan kunci adalah Kepala Kelurahan Teladan Timur, sedangkan informan utama meliputi Sekretaris Kelurahan dan pegawai bidang pemerintah. Informan tambahan adalah masyarakat Kelurahan Teladan Timur, yang memberikan perspektif dari pihak yang langsung terlibat dengan pelayanan publik.

Teknik analisis data dalam penelitian ini melibatkan tiga alur kegiatan utama. Pertama, reduksi data, yaitu proses pemilihan dan penyederhanaan data dari catatan lapangan untuk memfokuskan perhatian pada informasi yang relevan, seperti dijelaskan oleh Miles & Huberman. Kedua, penyajian data, yang berarti menyusun informasi secara terstruktur untuk memfasilitasi penarikan kesimpulan dan tindakan. Terakhir, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menyusun kesimpulan dari data yang telah diverifikasi selama proses penelitian, juga menurut Miles & Huberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota

1. Penerapan Prinsip Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan prinsip penting dalam pemerintahan yang menuntut aparat pemerintah untuk bertanggung jawab atas tindakan dan kebijakan yang diambil. Prinsip ini membantu dalam mengukur seberapa efektif suatu organisasi publik dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks Kantor Kelurahan Teladan Timur, akuntabilitas terlihat dari ketelitian dan profesionalisme petugas, kejelasan aturan, serta kedisiplinan dalam menjalankan tugas. Petugas di kelurahan ini telah menunjukkan komitmen terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab. Koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan juga berjalan dengan baik melalui rapat rutin dan briefing. Laporan hasil kinerja disusun dengan disiplin, dan komunikasi dua arah antara pimpinan dan pegawai telah diterapkan secara efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas di Kantor Kelurahan Teladan Timur sudah cukup baik. Akuntabilitas yang baik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Dengan memastikan bahwa setiap tindakan dan keputusan dapat dipertanggungjawabkan, kelurahan ini dapat memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat berjalan sesuai dengan ketentuan yang ada. Hal ini penting karena akuntabilitas yang baik berkontribusi langsung pada peningkatan kinerja organisasi publik dan meminimalisir kegagalan dalam pelayanan publik.

2. Penerapan Prinsip Aturan Hukum

Prinsip aturan hukum mengacu pada kepastian hukum dan keadilan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setiap kebijakan publik harus dijalankan sesuai dengan hukum yang berlaku dan memberikan pelayanan yang adil tanpa membedakan masyarakat. Kepastian hukum dan penegakan hukum merupakan prasyarat penting dalam keberhasilan pemerintahan. Di Kantor Kelurahan Teladan Timur, penerapan prinsip ini telah dilakukan dengan baik. Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan tarif pelayanan disesuaikan dengan ketentuan yang ada. Petugas di kelurahan ini berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan tidak diskriminatif.

Penerapan prinsip aturan hukum yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memastikan bahwa setiap individu mendapatkan haknya secara adil. Dengan penerapan prinsip ini, Kantor Kelurahan Teladan Timur dapat memastikan bahwa setiap kebijakan dan tindakan yang diambil sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, sehingga menciptakan kepastian hukum dan keadilan dalam pelayanan publik.

3. Penerapan Prinsip Transparansi

Transparansi adalah prinsip yang mengharuskan pemerintah untuk menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Informasi tentang kebijakan dan proses pelayanan harus tersedia secara terbuka agar masyarakat dapat memahami dan mengakses layanan dengan mudah. Di Kantor Kelurahan Teladan Timur, penerapan prinsip transparansi belum sepenuhnya optimal. Meskipun media papan informasi dan media sosial digunakan untuk menyediakan informasi kepada masyarakat, masih terdapat keluhan terkait ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Beberapa masyarakat merasa tidak mendapatkan kejelasan mengenai waktu penyelesaian administrasi, yang menyebabkan ketidakpastian dan ketidakpuasan.

Keterbukaan informasi sangat penting dalam memastikan bahwa masyarakat dapat memperoleh layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan. Jika prinsip transparansi diterapkan

secara konsisten, masyarakat akan memiliki akses yang lebih baik terhadap informasi terkait pelayanan publik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap pemerintah. Perbaikan dalam penyampaian informasi dan penjelasan mengenai waktu penyelesaian pelayanan perlu dilakukan untuk mencapai transparansi yang lebih baik di Kantor Kelurahan Teladan Timur.

4. Penerapan Prinsip Keterbukaan

Prinsip keterbukaan menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Masyarakat harus memiliki kesempatan untuk memberikan tanggapan, kritik, dan masukan terhadap pelayanan publik. Keterbukaan ini memungkinkan masyarakat untuk berperan aktif dalam mengawasi dan mengevaluasi standar pelayanan yang disediakan. Di Kantor Kelurahan Teladan Timur, prinsip keterbukaan telah diterapkan dengan baik. Kelurahan ini menyediakan kotak saran dan media sosial sebagai sarana bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan dan kritik. Dengan adanya fasilitas tersebut, masyarakat dapat menyampaikan masukan yang berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Keterbukaan dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi. Dengan menerima masukan dari masyarakat, Kantor Kelurahan Teladan Timur dapat menyesuaikan dan memperbaiki pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal ini juga membantu menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip-prinsip Good Governance di Kantor Kelurahan Teladan Timur telah dilakukan dengan cukup baik dalam aspek akuntabilitas, aturan hukum, transparansi, dan keterbukaan. Meskipun ada beberapa area yang masih perlu diperbaiki, seperti ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dan penyampaian informasi, upaya yang telah dilakukan menunjukkan kemajuan menuju pemerintahan yang lebih baik. Penerapan prinsip-prinsip ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang ditetapkan. Perbaikan terus-menerus dalam penerapan prinsip-prinsip Good Governance akan berkontribusi pada pencapaian pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Faktor yang menghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur

Penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik merupakan upaya strategis untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Good Governance, yang mencakup akuntabilitas, transparansi, aturan hukum, dan keterbukaan, adalah landasan bagi terciptanya pelayanan publik yang efisien, responsif, dan adil. Namun, meskipun manfaat dari Good Governance sangat signifikan, implementasinya di lapangan sering kali dihadapkan pada berbagai hambatan yang menghambat optimalisasi pelayanan. Hal ini juga dialami oleh Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota, di mana upaya untuk menerapkan prinsip-prinsip Good Governance masih terganjal oleh beberapa kendala.

1. Hambatan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan elemen vital dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang efektif. Di Kantor Kelurahan Teladan Timur, sarana dan prasarana yang ada belum memadai untuk mendukung penerapan Good Governance secara optimal. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa fasilitas fisik di kantor ini belum memenuhi standar kenyamanan yang dibutuhkan. Salah satu contoh adalah kurangnya alat pendingin ruangan di ruang kerja para pegawai. Kondisi ini membuat para pegawai merasa tidak nyaman, terutama

saat cuaca panas, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi produktivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu, dari segi prasarana, kantor kelurahan ini juga belum memiliki loket pelayanan yang memadai. Loket pelayanan adalah elemen penting dalam menciptakan interaksi yang tertib antara petugas dan masyarakat. Ketiadaan loket pelayanan yang memadai dapat menyebabkan antrian yang tidak teratur, memperpanjang waktu tunggu, dan menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Kurangnya ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat juga menjadi masalah yang signifikan. Masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan sering kali harus menunggu dalam kondisi yang tidak nyaman, yang dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Dampak Terhadap Pelaksanaan Good Governance

Hambatan sarana dan prasarana ini tidak hanya mempengaruhi kenyamanan pegawai dan masyarakat, tetapi juga berdampak langsung pada penerapan prinsip-prinsip Good Governance. Prinsip akuntabilitas, misalnya, mengharuskan setiap tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah dapat dipertanggungjawabkan. Namun, ketika sarana dan prasarana tidak mendukung, proses pelayanan yang seharusnya transparan dan akuntabel menjadi terganggu. Pegawai mungkin tidak dapat menjalankan tugasnya dengan optimal, dan masyarakat mungkin merasa bahwa layanan yang mereka terima tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Demikian pula, prinsip transparansi juga terganggu oleh kurangnya fasilitas yang memadai. Transparansi memerlukan penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun, jika kantor kelurahan tidak memiliki sarana yang memadai, seperti papan informasi atau teknologi yang diperlukan untuk menyampaikan informasi secara efektif, maka prinsip transparansi tidak dapat diterapkan dengan baik. Masyarakat mungkin kesulitan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, yang pada akhirnya dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap pemerintah.

3. Hambatan Sumber Daya Manusia

Selain masalah sarana dan prasarana, kendala dalam penerapan Good Governance juga dapat berasal dari sumber daya manusia (SDM) yang ada di kantor kelurahan. SDM yang tidak cukup terlatih atau kurang memahami prinsip-prinsip Good Governance dapat menjadi penghambat utama dalam implementasinya. Di Kantor Kelurahan Teladan Timur, salah satu hambatan yang diidentifikasi adalah kurangnya pelatihan dan pembinaan bagi pegawai terkait penerapan Good Governance. Ketika pegawai tidak memahami atau tidak memiliki keterampilan yang memadai untuk menerapkan prinsip-prinsip ini, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi terhambat.

SDM yang kurang terampil juga dapat mempengaruhi penerapan prinsip aturan hukum. Penerapan hukum yang konsisten dan adil memerlukan pemahaman yang mendalam dari aparat pemerintah mengenai regulasi dan peraturan yang berlaku. Jika pegawai di kantor kelurahan tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang hukum dan regulasi, mereka mungkin akan kesulitan dalam memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4. Hambatan Birokrasi dan Koordinasi

Birokrasi yang berbelit-belit dan kurangnya koordinasi antar unit atau departemen juga merupakan faktor yang menghambat penerapan Good Governance. Proses birokrasi yang lambat dan tidak efisien dapat menghambat penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif. Di Kantor Kelurahan Teladan Timur, masalah ini tampak dalam proses pelayanan yang sering kali memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya, akibat dari kurangnya koordinasi antar pegawai atau antar unit kerja.

Kurangnya koordinasi juga dapat mempengaruhi prinsip keterbukaan. Keterbukaan memerlukan kolaborasi yang baik antar berbagai pihak dalam pemerintahan untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki akses terhadap informasi yang relevan. Namun, jika komunikasi dan koordinasi antar unit kerja tidak berjalan dengan baik, informasi yang disampaikan kepada masyarakat mungkin tidak lengkap atau tidak tepat waktu, yang dapat menghambat penerapan prinsip keterbukaan.

5. Hambatan Anggaran dan Pendanaan

Aspek finansial juga merupakan faktor krusial yang mempengaruhi penerapan Good Governance. Tanpa anggaran yang memadai, sulit bagi kantor kelurahan untuk menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan, memberikan pelatihan yang memadai bagi pegawai, atau melakukan perbaikan dalam proses birokrasi. Di Kantor Kelurahan Teladan Timur, keterbatasan anggaran sering kali menjadi penghambat utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Anggaran yang terbatas membatasi kemampuan kantor kelurahan untuk berinovasi dan memperbaiki infrastruktur serta fasilitas yang ada.

Keterbatasan dana juga dapat mempengaruhi kemampuan kantor kelurahan dalam menerapkan prinsip transparansi. Misalnya, tanpa anggaran yang cukup, sulit bagi kantor untuk mengembangkan sistem informasi yang transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan finansial yang memadai adalah salah satu prasyarat penting untuk penerapan Good Governance yang efektif.

Penerapan prinsip-prinsip Good Governance di Kantor Kelurahan Teladan Timur masih menghadapi berbagai hambatan yang harus diatasi untuk mencapai pelayanan publik yang optimal. Hambatan ini meliputi masalah sarana dan prasarana yang belum memadai, keterbatasan sumber daya manusia, birokrasi yang tidak efisien, kurangnya koordinasi, serta keterbatasan anggaran dan pendanaan. Untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, diperlukan upaya perbaikan yang komprehensif, termasuk peningkatan infrastruktur, pelatihan bagi pegawai, perbaikan sistem birokrasi, dan alokasi anggaran yang lebih memadai. Dengan mengatasi hambatan-hambatan ini, Kantor Kelurahan Teladan Timur dapat lebih efektif dalam menerapkan prinsip-prinsip Good Governance dan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

SIMPULAN

Secara keseluruhan, penerapan prinsip-prinsip Good Governance di Kantor Kelurahan Teladan Timur menunjukkan hasil yang cukup baik dalam hal akuntabilitas, aturan hukum, transparansi, dan keterbukaan. Meskipun masih ada beberapa kendala seperti ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dan penyampaian informasi yang perlu ditingkatkan, kelurahan ini telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjalankan prinsip-prinsip tersebut. Upaya yang dilakukan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Penerapan prinsip-prinsip Good Governance di Kantor Kelurahan Teladan Timur menghadapi sejumlah hambatan yang signifikan. Hambatan tersebut mencakup kekurangan dalam sarana dan prasarana, seperti kurangnya alat pendingin ruangan dan ketiadaan loket pelayanan yang memadai, yang berdampak langsung pada kenyamanan dan efektivitas pelayanan publik. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia, yang meliputi kurangnya pelatihan dan pemahaman pegawai terhadap prinsip-prinsip Good Governance, semakin memperparah situasi. Hambatan birokrasi dan kurangnya koordinasi antar unit kerja juga mengakibatkan proses pelayanan yang lambat dan kurang efisien. Terakhir, keterbatasan anggaran dan pendanaan menjadi penghalang utama bagi upaya perbaikan infrastruktur dan

pelaksanaan prinsip transparansi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Teladan Timur, diperlukan upaya perbaikan menyeluruh yang mencakup peningkatan infrastruktur, pelatihan pegawai, penyederhanaan birokrasi, dan alokasi anggaran yang lebih memadai. Hanya dengan demikian, prinsip-prinsip Good Governance dapat diterapkan secara efektif, dan masyarakat dapat merasakan manfaat dari pelayanan publik yang lebih baik.

REFERENSI

- Adam, A., Siregar, N. S. S., Matondang, A., Angelia, N., & Lubis, Y. A. (2021). Pengabdian Kepada Masyarakat Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dan Good governance Tingkat Desa Di Desa Aras Kabu Deli Serdang. *Pelita Masyarakat*, 3(1), 32–42. <https://doi.org/10.31289/pelitamasyarakat.v3i1.5713>
- Atikah Dwi Ramadhani, A. & B. M. B. (2022). Efektivitas Pelayanan Keluarga Berencana Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 79–86. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i1.1186>
- Daud, M., & Marini, Y. (2018). Implementasi program keluarga harapan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 2(1), 29–38.
- Effendy, S. (2014). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP INVESTOR ASING PERUSAHAAN JOINT VENTURE SEKTOR AIR BERSIH DI KABUPATEN DELI SERDANG (Studi Pada PT. Tirta Lyonnaise Medan). *Jurnal Mercatoria*, 7(2). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Endang, S. (2018). Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum. *Prospektif Pengaturan Euthanasia Di Indonesia Ditinjau Dari*, 5(2), 94–100.
- Halawa, N., Kadir, A., & Matondang, A. (2019). Partisipasi Politik Masyarakat Dalam Pemilihan Gubernur Dan Wakil Gubernur Sumatera Utara 2018 di Desa Selemak Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1), 48–56. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v1i1.148>
- Hartono, R., Marlina, & Zul, M. (2020). Pelaksanaan Peraturan Menteri BUMN Nomor: PER- 01/MBU/2011 Tentang Penerapan Tata Kelola Yang Baik (Good Corporate Governance) Pada BUMN (Studi Kasus Di PT Perkebunan Nusantara IV). *ARBITER: Jurnal Ilmiah Magister Hukum*, 2(1), 23–32.
- 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.
- Kesuma, K. I. (2014). Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Penanganan Gelandangan Dan Pengemis Di Kota Medan Pada Dinas Kesejahteraan Sosial Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 71–85. <https://doi.org/10.31289/jap.v4i1.1362>
- Lalaun, A., & Siahaya, A. (2015). Dampak Program Pemberdayaan Terhadap Kesejahteraan Masyarakat di Kecamatan Yaru Kabupaten Maluku Tenggara Barat. *Administrasi Publik*, 5(2), 73–86.
- Luahambowo, S., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Program Pemberdayaan Kebersihan Lingkungan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 9–19. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i1.1179>
- Lubis, M. F. R. (2020). Peran Akademisi dalam Mencegah Peredaran Narkotika di Masyarakat (Sosialisasi Desa Bandar Baru Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara). *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 2(3), 658–672. <https://doi.org/10.34007/jehss.v2i3.138>
- Maharani, U., Batubara, B. M., & ... (2022). Analisis Pelayanan Publik dalam Pengurusan Administrasi Surat Menyurat di Kantor Lurah Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. ... *Administrasi Publik*, 4(2), 96–107. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i2.1404>
- Nababan, R., Adam, A., & Suharyanto, A. (2022). Quality of Services for Birth Certification at the Department of Population and Civil Registration of North. *SDES-International Journal of Interdisciplinary Research*, 4(3), 632–640.
- Pratiwi, M. A., Yuwono, T., Astuti, R. S., & Afrizal, T. (2022). Analisis Reformasi Birokrasi untuk Mewujudkan Good Governance pada Pemerintah Kabupaten Pematang. *Perspektif*, 11(3), 1033–1042. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i3.6272>
- Rahman, F. (2022). Analisis Prediksi Finansial Distress dengan Metode Altman Z-Score dan Springate Sebelum dan Selama Covid- 19. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1000>
- Ramadhan, K. M., Fachruddin, I., Pramono, T., Abror, D., & Umanailo, M. C. B. (2023). Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2021 Tentang Penyetaraan Jabatan Administrasi Ke Dalam Jabatan Fungsional di

- Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 5(1), 50-57. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v5i1.1501>
- Rusliandy. (2022). Analisis Kebijakan Penyederhanaan Birokrasi Pemerintah Daerah. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 8, No. 1, 54-68.
- Sari, P. A., Kadir, A., Mashito, B., & Bara, B. (2019). Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan The Role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of North Sumatra in the Supervision of Populati. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1), 1-11.
- 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*.
- Simamora, E., & Zul, M. (2012). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Perpolisian Masyarakat Di Wilayah Hukum Polresta Medan. *Jurnal Mercatoria*, 5(1), 1-11.
- Triyanto, D., Efendi, S., & Puspita, V. (2021). Analisis Collaborative Governance Dalam Penerapan Elektronik Kesehatan (E-Kes) Di Kabupaten Bengkulu Tengah. *Perspektif*, 10(1), 211-217. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4264>
- Wibowo, D. E., Zulyadi, R., & Ramadhan, M. C. (2023). Peran Tentara Nasional Indonesia Dalam Mengatasi Aksi Terorisme di Indonesia. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 3075-3088. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1744>
- Widuri Wulandari, Siti Munawaroh, & Agustina Setiawan. (2023). Pengelolaan Keuangan Desa dalam Mewujudkan Good Financial Governance di Desa Lembang. *Perspektif*, 12(1), 345-353. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i1.8661>
- Windy, D., Manik, A., Suharyanto, A., & Lubis, Y. A. (2023). *Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Performance Analysis of State Civil Servants in the General Section of the Regional Secretariat o*. 5(1), 46-53.
- Wiyono, B., Fachruddin, I., Abror, D., Pramono, T., & Umanailo, M. C. B. (2023). Implementasi Permenpan RB Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Polisi Pamong Praja Dan Angka Kreditnya Pada Satpol PP Dan Kebakaran Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 5(1), 69-76. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v5i1.1503>
- Yusriadi, Y. (2018). Reformasi Birokrasi Indonesia: Peluang dan Hambatan. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 8(2), 178. <https://doi.org/10.31289/jap.v8i2.1824>