Volume 01 Number 01
Oktober 2026
Page: 11-22

AS-SAFWA
Journal of islamic education management and multiculturalism

E-ISSN: xxxx-xxxx
P-ISSN: xxxx-xxxx

MANAJEMEN BERBASIS GOOD GOVERNANCE SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI LAYANAN PUBLIK

Khatipah
Institut Agama Islam Negeri Sorong
khatipah76@gmail.com

Abstrak	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kelurahan Klablim, Kecamatan Klaurung, Kabupaten Sorong, dengan fokus pada aspek transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan responsivitas. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi aparatur kelurahan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* telah berjalan cukup baik, tetapi belum optimal. Transparansi telah diterapkan melalui penyampaian informasi persyaratan dan prosedur pelayanan, namun akses informasi tertulis masih terbatas. Partisipasi masyarakat telah dilakukan melalui berbagai kegiatan, tetapi belum merata. Akuntabilitas didukung oleh SOP dan pelaporan, namun masih terkendala keterbatasan aparatur dan kedisiplinan. Responsivitas aparatur tergolong cukup baik dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat, meskipun sarana pelayanan masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan keterbukaan informasi, pemerataan partisipasi, penguatan akuntabilitas aparatur, serta perbaikan sarana pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Klablim.
Kata kunci	*Good Governance*, Pelayanan Publik, Transparansi, Partisipasi, Akuntabilitas, Responsivitas.

Abstract	This study aims to analyze the implementation of *good governance* principles in public services in Klablim Urban Village, Klaurung District, Sorong Regency, focusing on four aspects: transparency, participation, accountability, and responsiveness. This study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. The informants consisted of urban village officials and community members as public service recipients. The findings indicate that the implementation of *good governance* principles has been relatively good but not yet optimal. Transparency has been implemented through the provision of information regarding service requirements and procedures; however, access to written information remains limited. Community participation has been facilitated through various activities, but it has not been evenly distributed. Accountability is supported by standard operating procedures (SOPs) and reporting mechanisms, although it is still constrained by limited personnel and staff discipline. Responsiveness is relatively good, particularly in responding to community needs and complaints, although service facilities remain limited. Therefore, improvements are needed in information transparency, equal community participation, staff accountability, and service facilities to enhance the quality of public services in Klablim Urban Village.

Keywords	*Good Governance*, Public Services, Transparency, Participation, Accountability, Responsiveness.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk nyata kehadiran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks tersebut, penerapan prinsip *good governance* menjadi penting karena menempatkan masyarakat sebagai bagian dari proses penyelenggaraan pemerintahan, bukan hanya sebagai penerima pelayanan. Prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas dapat mendorong pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Penelitian Wicaksono et al. (2024) menunjukkan bahwa penerapan *good governance* pada tingkat pemerintahan lokal memiliki peran penting dalam mempercepat pelayanan publik, meskipun masih ditemukan persoalan berupa lambatnya proses administrasi, rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, serta lemahnya transparansi dan akuntabilitas.

Penerapan *good governance* semakin penting pada tingkat pemerintahan lokal karena desa dan kelurahan merupakan unit pemerintahan yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat dalam berbagai urusan administrasi dan pelayanan. Pada tingkat ini, masyarakat berhadapan langsung dengan aparatur pemerintah ketika mengurus dokumen administrasi, memperoleh informasi, menyampaikan pengaduan, maupun mengikuti berbagai program pemerintah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pada tingkat lokal sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam menjalankan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian Saleh Al Hamid dan Laundu (2025) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pada tingkat desa masih menghadapi persoalan responsivitas, efisiensi, dan efektivitas, antara lain karena keterbatasan fasilitas pelayanan dan lambatnya proses administrasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan pemerintah pada tingkat lokal belum secara otomatis menjamin pelayanan yang optimal apabila tidak didukung tata kelola dan kapasitas aparatur yang memadai.

Dalam perspektif *good governance*, partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas merupakan prinsip yang relevan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik. Partisipasi menunjukkan sejauh mana masyarakat diberikan kesempatan untuk

menyampaikan aspirasi dan terlibat dalam *proses* pemerintahan. Transparansi berkaitan dengan keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang dapat diakses masyarakat. Akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban aparatur atas pelaksanaan tugas dan keputusan yang diambil, sedangkan responsivitas menunjukkan kemampuan pemerintah dalam mengenali kebutuhan serta memberikan tanggapan terhadap permasalahan masyarakat. Penelitian Toiyiba dan Suryani (2025) menunjukkan bahwa akuntabilitas, responsivitas, dan efisiensi dalam pelayanan publik di Desa Sebokor telah berjalan cukup baik, tetapi transparansi, partisipasi, efektivitas, dan pelaporan akuntabilitas masih belum optimal. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* pada tingkat pemerintahan lokal masih menghadapi tantangan yang berbeda pada setiap aspek.

Penelitian terdahulu di Indonesia juga menunjukkan bahwa penerapan *good governance* dalam pelayanan publik masih menghadapi berbagai persoalan. Habibi et al. (2022) melalui penelitian di Desa Tempursari, Kabupaten Lumajang, mengkaji penerapan prinsip *good governance*, hambatan yang dihadapi *pemerintah* desa, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dengan melibatkan kepala desa, perangkat desa, dan masyarakat sebagai subjek penelitian. Hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa penerapan *good governance* pada tingkat desa perlu didukung oleh kemampuan aparatur, keterlibatan masyarakat, serta mekanisme pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Temuan tersebut memperkuat bahwa penelitian mengenai *good governance* pada tingkat pemerintahan lokal perlu melihat proses penerapan prinsip-prinsip tersebut secara langsung dalam praktik pelayanan kepada masyarakat.

Kajian mengenai *good governance* dalam pelayanan publik juga berkembang di luar Indonesia dan menunjukkan bahwa persoalan tata kelola pada tingkat pemerintahan lokal merupakan isu yang bersifat luas. Mudzusi et al. (2024) dalam penelitian mengenai pemerintahan lokal di Vhembe District Municipality, Afrika Selatan, menemukan bahwa pelayanan publik menghadapi berbagai tantangan, antara lain rendahnya efisiensi pelayanan, lemahnya akuntabilitas, kurangnya sumber daya, lemahnya responsivitas, serta keterbatasan kapasitas aparatur. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa lemahnya praktik tata kelola dapat menghambat terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien. Temuan dari penelitian internasional tersebut memperkuat bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya, tetapi juga oleh kualitas tata kelola, akuntabilitas, kapasitas aparatur, dan kemampuan pemerintah merespons kebutuhan masyarakat.

Meskipun penelitian mengenai *good governance* dan pelayanan publik telah banyak dilakukan, masih terdapat ruang penelitian yang perlu dikaji, khususnya pada pemerintahan tingkat kelurahan di wilayah Papua Barat Daya. Penelitian terdahulu lebih banyak dilakukan pada pemerintahan desa atau pemerintah daerah di berbagai wilayah Indonesia, sedangkan penelitian yang secara khusus menganalisis implementasi prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam pelayanan publik pada kelurahan di Kota Sorong masih terbatas. Perbedaan karakteristik sosial masyarakat, kondisi geografis, kapasitas aparatur, sarana pelayanan, serta hubungan antara pemerintah dan masyarakat dapat menghasilkan dinamika tata kelola yang berbeda pada setiap daerah. Oleh karena itu, penelitian pada konteks lokal seperti Kelurahan Klablim diperlukan untuk memperluas bukti empiris mengenai implementasi *good governance* sekaligus mengidentifikasi faktor yang mendukung dan menghambat penerapannya.

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Klablim, Distrik Klaurung, Kota Sorong. Berdasarkan publikasi BPS Kota Sorong, Klablim merupakan salah satu kelurahan yang berada di Distrik Klaurung, Kota Sorong. Publikasi *Klaurung District in Figures 2025* diterbitkan pada September 2025 dan menjadi salah satu sumber data resmi mengenai kondisi wilayah tersebut. Selain itu, *Kota Sorong Dalam Angka 2025* mencantumkan Klablim sebagai kelurahan di Distrik Klaurung dengan alamat pemerintahan di Jl. Wortel, Klablim, Distrik Klaurung, Kota Sorong. Kondisi tersebut menjadikan Kelurahan Klablim relevan untuk dikaji dari perspektif *good governance*, terutama untuk melihat sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam penyelenggaraan pemerintahan, bagaimana informasi pelayanan disampaikan secara terbuka, bagaimana aparatur mempertanggungjawabkan pelayanan, serta bagaimana pemerintah merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kelurahan Klablim, Distrik Klaurung, Kota Sorong. Penelitian dilakukan dengan desain deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai penerapan prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Informan penelitian dipilih secara *purposive*, yang terdiri atas pimpinan kelurahan, aparatur kelurahan yang terlibat dalam pelayanan, dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan dan interaksi antara aparatur dengan masyarakat. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi mengenai penerapan prinsip *good governance*, sedangkan

dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa dokumen pelayanan, profil kelurahan, dan arsip yang relevan.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan informasi dari pimpinan kelurahan, aparatur, dan masyarakat serta membandingkan hasil wawancara dengan observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Analisis dilakukan secara berkelanjutan untuk memperoleh gambaran yang objektif mengenai implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kelurahan Klablim.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Klablim

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kelurahan Klablim dapat dilihat melalui empat indikator utama, yaitu transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan responsivitas. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara dengan aparatur dan masyarakat, serta dokumentasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Tabel 1. Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik

No.	Indikator	Hasil Penelitian	Kondisi
1	Transparansi	Informasi persyaratan dan prosedur pelayanan telah diberikan kepada masyarakat, tetapi papan informasi belum diperbarui secara optimal.	Cukup baik
2	Partisipasi	Masyarakat dilibatkan dalam pelatihan, penyuluhan, kegiatan kesehatan, dan forum RT/RW, tetapi belum seluruh masyarakat memperoleh kesempatan yang sama.	Cukup baik
3	Akuntabilitas	Tersedia SOP serta laporan kegiatan dan keuangan, tetapi masih ditemukan keterlambatan pelayanan dan keterbatasan aparatur.	Cukup baik
4	Responsivitas	Aparatur cukup cepat merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat, tetapi sarana pelayanan dan kualitas pelayanan aparatur masih perlu ditingkatkan.	Cukup baik

Sumber: Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi penelitian.

Pada aspek transparansi, pemerintah Kelurahan Klablim telah memberikan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen akan memperoleh penjelasan mengenai kelengkapan administrasi yang harus dipenuhi. Salah satu informan aparatur menyampaikan:

"Kalau berkas dan data-data yang dibawa oleh warga sudah lengkap maka kami akan proses, jika belum maka kami akan jelaskan persyaratan dan berkas-berkas apa saja yang harus dibawa."

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya keterbukaan informasi melalui komunikasi langsung. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa penyampaian informasi secara tertulis masih belum maksimal karena papan informasi belum diperbarui secara rutin. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat masih harus bertanya secara langsung kepada aparatur mengenai persyaratan pelayanan. Temuan tersebut sejalan dengan Dwi, Indarti, dan Patrisia (2020) yang menjelaskan bahwa transparansi merupakan unsur penting dalam pelayanan publik karena masyarakat membutuhkan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai prosedur pelayanan.

Pada aspek partisipasi**,** pemerintah Kelurahan Klablim telah melibatkan masyarakat melalui berbagai kegiatan, seperti pelatihan memasak, mengemudi, desain grafis, kecantikan, penyuluhan kesehatan, serta pertemuan dengan RT, RW, dan tokoh masyarakat. Salah satu informan menyampaikan:

"Kelurahan sudah memberikan fasilitas pelatihan seperti pelatihan memasak, pelatihan mengemudi, ada pelatihan desain grafis, pelatihan kecantikan/salon dan lain-lain."

Meskipun demikian, kesempatan masyarakat untuk mengikuti kegiatan tersebut belum sepenuhnya merata. Terbatasnya jumlah peserta dan penyebaran informasi yang masih banyak melalui perangkat RT/RW menyebabkan sebagian masyarakat tidak memperoleh kesempatan yang sama. Temuan ini sejalan dengan Duarmas, Rumapea, dan Rompas (2016) yang menempatkan partisipasi sebagai salah satu unsur penting dalam penerapan *good governance*, karena keterlibatan masyarakat dapat membantu pemerintah memahami kebutuhan dan permasalahan warga.

Pada aspek akuntabilitas**,** Kelurahan Klablim telah memiliki SOP pelayanan serta laporan kegiatan dan keuangan sebagai bentuk pertanggungjawaban. SOP digunakan untuk mengatur persyaratan, prosedur, dan waktu pelayanan. Namun, hasil penelitian menemukan bahwa pelaksanaan pelayanan belum selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Keterbatasan jumlah aparatur menyebabkan beberapa pegawai merangkap tugas dan pada waktu tertentu masyarakat harus menunggu karena aparatur yang berwenang tidak berada di tempat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas secara administratif telah tersedia, tetapi pelaksanaannya masih perlu diperkuat. Temuan ini sejalan dengan Asmawanti et al. (2020) yang menjelaskan bahwa akuntabilitas kinerja pemerintah membutuhkan dukungan pengendalian internal dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, keberadaan SOP perlu diikuti dengan pengawasan dan evaluasi agar standar pelayanan benar-benar diterapkan secara konsisten.

Selanjutnya, pada aspek responsivitas**,** hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Kelurahan Klablim cukup cepat dalam memberikan tanggapan terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Aparatur berusaha menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta memberikan solusi terhadap permasalahan yang disampaikan masyarakat. Salah satu informan masyarakat menyampaikan:

"Pelayanan di desa ini sudah lumayan bagus, responnya cepat dan langsung dilayani, cara penyampaian informasi yang diberikan staff terhadap masyarakat menggunakan bahasa yang mudah dipahami."

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa masyarakat yang datang memperoleh respons secara langsung dari aparatur. Meskipun demikian, responsivitas masih dipengaruhi oleh keterbatasan sarana pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat empat unit komputer, tetapi tiga di antaranya merupakan perangkat lama sehingga membutuhkan perawatan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kecepatan penyelesaian dokumen. Temuan ini sejalan dengan Wijaya et al. (2024) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dan sistem informasi dapat mendukung efisiensi serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Faktor Penghambat Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* di Kelurahan Klablim masih menghadapi beberapa faktor penghambat. Hambatan tersebut berasal dari aspek sumber daya manusia, sarana dan prasarana, penyebaran informasi, serta keterlibatan masyarakat**.**

Tabel 2. Faktor Penghambat Pelayanan Publik di Kelurahan Klablim

No.	Faktor Penghambat	Bentuk Permasalahan	Dampak
1	Sumber daya manusia	Jumlah aparatur terbatas dan terdapat pegawai yang merangkap tugas	Pelayanan berpotensi mengalami keterlambatan
2	Sarana dan prasarana	Sebagian komputer menggunakan perangkat lama	Menghambat proses administrasi
3	Penyebaran informasi	Informasi belum selalu tersedia secara terbuka dan merata	Masyarakat masih bergantung pada informasi langsung
4	Partisipasi masyarakat	Kesempatan mengikuti kegiatan belum merata	Sebagian masyarakat kurang terlibat
5	Disiplin aparatur	Kehadiran aparatur belum selalu konsisten	Masyarakat harus menunggu dalam memperoleh pelayanan

Sumber: Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi penelitian.

Faktor sumber daya manusia menjadi salah satu kendala utama karena keterbatasan jumlah aparatur menyebabkan adanya pegawai yang harus menangani lebih dari satu

pekerjaan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kecepatan dan konsistensi pelayanan. Selain itu, ketidakhadiran aparatur yang memiliki kewenangan tertentu juga dapat menyebabkan masyarakat harus menunggu atau kembali pada waktu lain. (Heriyanto & Ulfa, 2022; Daeli et al., 2024).

Hambatan berikutnya adalah sarana dan prasarana. Ketersediaan komputer menjadi faktor penting dalam pelayanan administrasi karena sebagian besar proses pembuatan surat dan dokumen membutuhkan perangkat tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, tiga dari empat komputer yang tersedia merupakan perangkat lama. Oleh karena itu, perbaikan dan pembaruan sarana pelayanan menjadi kebutuhan untuk mendukung responsivitas dan efektivitas kerja aparatur. (Astuti et al., 2024).

Dari sisi transparansi, kendala utama terletak pada penyebaran informasi yang belum sepenuhnya optimal. Informasi persyaratan pelayanan masih banyak disampaikan melalui komunikasi langsung antara aparatur dengan masyarakat atau melalui RT/RW. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan informasi tidak diterima secara merata. Pemerintah kelurahan perlu menyediakan media informasi yang mudah diakses, seperti papan informasi yang diperbarui secara berkala dan media digital. (Nadeak et al., 2024; Manurung et al., 2026).

Sementara itu, pada aspek partisipasi, kendala terlihat dari belum meratanya kesempatan masyarakat dalam mengikuti kegiatan atau program pemerintah. Keterbatasan kuota dan penyebaran informasi yang belum menyeluruh menyebabkan sebagian masyarakat tidak mengetahui kegiatan yang tersedia. Oleh karena itu, mekanisme seleksi peserta dan penyebaran informasi perlu dilakukan secara terbuka agar tidak menimbulkan kesenjangan dalam partisipasi masyarakat. (Pratama & Pribadi, 2022).

3. Penerapan *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa penerapan prinsip *good governance* di Kelurahan Klablim memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan publik. Keempat prinsip yang digunakan sebagai fokus penelitian, yaitu transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan responsivitas, tidak berdiri sendiri, tetapi saling berkaitan dalam membentuk pelayanan publik yang berkualitas.

Transparansi memberikan masyarakat kepastian mengenai informasi dan prosedur pelayanan. Ketika informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan waktu pelayanan tersedia secara jelas, masyarakat dapat mempersiapkan dokumen dengan lebih baik sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi di Kelurahan Klablim masih lebih banyak dilakukan melalui komunikasi langsung sehingga perlu diperkuat dengan penyediaan informasi tertulis dan media informasi yang mudah diakses.

Partisipasi masyarakat juga menjadi bagian penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Masyarakat bukan hanya sebagai penerima pelayanan, tetapi juga sebagai pihak yang dapat memberikan masukan mengenai kebutuhan dan permasalahan pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemerintah telah memberikan ruang partisipasi melalui berbagai program, tetapi belum seluruh masyarakat memiliki kesempatan yang sama. Oleh karena itu, perluasan akses partisipasi dapat menjadi strategi untuk meningkatkan kesesuaian program pemerintah dengan kebutuhan masyarakat.

Akuntabilitas menunjukkan sejauh mana aparatur dapat mempertanggungjawabkan tugas dan pelayanan yang diberikan. Keberadaan SOP dan laporan pertanggungjawaban menunjukkan bahwa secara administratif telah terdapat mekanisme akuntabilitas. Akan tetapi, masih adanya keterlambatan pelayanan dan keterbatasan aparatur menunjukkan bahwa pelaksanaan akuntabilitas perlu diperkuat melalui pengawasan, evaluasi, dan peningkatan kedisiplinan aparatur.

Sementara itu, responsivitas menunjukkan kemampuan pemerintah dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respons aparatur cukup baik, terutama dalam komunikasi dan pemberian solusi secara langsung. Namun, keterbatasan sarana dan prasarana dapat memengaruhi kecepatan penyelesaian pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sarana teknologi menjadi bagian penting dalam memperkuat responsivitas pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa penerapan *good governance* di Kelurahan Klablim telah berjalan tetapi belum optimal. Transparansi masih perlu diperkuat melalui keterbukaan informasi, partisipasi perlu diperluas agar lebih merata, akuntabilitas perlu diperkuat melalui kepatuhan terhadap SOP dan kedisiplinan aparatur, sedangkan responsivitas perlu ditingkatkan melalui perbaikan sarana pelayanan dan kualitas komunikasi aparatur. Temuan ini memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* memiliki peran penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Duarmas et al., 2016; Dwi et al., 2020; Asmawanti et al., 2020; Wijaya et al., 2024).

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Klablim membutuhkan pendekatan yang terintegrasi. Pemerintah tidak cukup hanya menyediakan prosedur pelayanan, tetapi juga perlu **memastikan** bahwa informasi dapat diakses masyarakat, ruang partisipasi tersedia secara merata, aparatur mampu mempertanggungjawabkan kinerjanya, dan setiap keluhan masyarakat memperoleh respons yang cepat dan tepat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kelurahan Klablim, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan responsivitas secara umum telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya optimal. Pada aspek transparansi**,** pemerintah telah memberikan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan kepada masyarakat, namun penyediaan informasi melalui papan informasi masih belum diperbarui secara optimal. Pada aspek partisipasi**,** masyarakat telah dilibatkan dalam berbagai kegiatan seperti pelatihan, penyuluhan, kegiatan kesehatan, dan forum masyarakat, tetapi kesempatan berpartisipasi belum merata karena keterbatasan kuota dan penyebaran informasi.

Pada aspek akuntabilitas**,** Kelurahan Klablim telah memiliki SOP serta mekanisme pelaporan kegiatan dan keuangan sebagai bentuk pertanggungjawaban. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan jumlah aparatur, ketidakkonsistenan kehadiran pegawai, dan waktu pelayanan yang belum selalu sesuai dengan SOP. Sementara itu, aspek **responsivitas** tergolong cukup baik karena aparatur berupaya memberikan tanggapan secara cepat, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta membantu menyelesaikan keluhan masyarakat. Meskipun demikian, keterbatasan sarana komputer dan kualitas pelayanan sebagian aparatur masih menjadi faktor yang perlu diperbaiki.

Dengan demikian, penerapan *good governance* di Kelurahan Klablim telah memberikan dasar yang cukup dalam mendukung pelayanan publik, tetapi masih diperlukan penguatan pada setiap indikator. Pemerintah Kelurahan Klablim perlu meningkatkan keterbukaan informasi, memperluas dan memeratakan ruang partisipasi masyarakat, meningkatkan kedisiplinan serta pengawasan terhadap aparatur, dan memperbaiki sarana serta prasarana pelayanan. Upaya tersebut penting agar prinsip *good governance* tidak hanya diterapkan secara administratif, tetapi dapat diwujudkan secara konsisten dalam pelayanan publik yang transparan, partisipatif, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat**.**

DAFTAR PUSTAKA

Asmawanti, D., Sari, A. M., Fitranita, V., & Wijayanti, I. O. (2020). Dimensi akuntabilitas kinerja instansi pemerintah daerah. *Journal of Applied Accounting and Taxation, 5*(1), 85–94. https://doi.org/10.30871/jaat.v5i1.1850

Astuti, A., Abdullah, M. W., Parmitasari, R. D. A., & Bukhari. (2024). Pengaruh sarana dan prasarana terhadap peningkatan pelayanan publik di Kantor Desa Tammerodo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen*, 15(2). https://doi.org/10.52657/jiem.v15i2.2643.

Badan Pusat Statistik Kota Sorong. (2025a). *Klaurung district in figures 2025*. BPS Kota Sorong.

Badan Pusat Statistik Kota Sorong. (2025b). *Kota Sorong dalam angka 2025*. BPS Kota Sorong.

Duarmas, D., Rumapea, P., & Rompas, W. Y. (2016). Prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat. *Jurnal Administrasi Publik, 1*(37), 1–9.

Daeli, F., Saragi, S., & Siregar, F. A. (2024). Pengaruh kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan publik pada Kantor Desa Lolowau Kecamatan Lahomi Kabupaten Nias Barat. *PUBLIK REFORM*, 11(2).

Dwi S., A., Indarti, S., & Patrisia, N. E. (2020). Penerapan responsibilitas dan transparansi layanan publik (sebuah kajian ilmu administrasi). *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik, 7*(1), 43–48. https://doi.org/10.37676/professional.v7i1.1091

Habibi, M. M., Iza, I. N., & Sukriono, D. (2022). Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum, 7*(1). https://doi.org/10.22219/jch.v7i1.21371

Heriyanto, N., & Ulfa, S. M. (2022). Analisis kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan publik: Studi penelitian di Kantor Kelurahan Sei Pasah Kecamatan Kapuas Hilir. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 8(2).

Mudzusi, T. N., Munzhedzi, P. H., & Mahole, E. (2024). Governance challenges in the provision of municipal services in the Vhembe District Municipality. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review, 12*(1), a749. https://doi.org/10.4102/apsdpr.v12i1.749

Manurung, H., Afif, N., Aini, S. Q., Yuniar, S. D., & Putri, A. M. (2026). Seeing is believing: Service transparency as a key to accountable village governance. *JIAFE (Jurnal Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi)*, 11(2). https://doi.org/10.34204/jiafe.v11i2.12994.

Nadeak, N. E., Depari, S. S., Simarmata, A. M., Sihaloho, F., & Ivanna, J. (2024). Transparansi pelayanan publik di Desa Marindal I Kecamatan Patumbak. *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner*, 8(6).

Pratama, N. B., & Pribadi, U. (2022). Pengaruh fasilitas, transparansi, partisipasi dan sumber daya manusia terhadap efektivitas pelaksanaan SIMMADE (SIM Masuk Desa) di Kabupaten Bantul. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK)*, 2(3). https://doi.org/10.18196/jpk.v2i3.12667.

Saleh Al Hamid, S., & Laundu, F. R. (2025). Good governance in administrative services at village level: Case study of Diat Village, Bukal District, Buol Regency. *Tamalanrea: Journal of Government and Development, 2*(1), 22–33. https://doi.org/10.69816/jgd.v2i1.42760

Toiyiba, B., & Suryani, P. (2025). Implementation of good governance principles in public services in Sebokor Village, Air Kumbang District, Banyuasin Regency. *Journal of Innovation and Public Accounting, 2*(1), 94–103. https://doi.org/10.33830/jipa.v2i1.14437

Wicaksono, B., Yusri, A., Asrida, W., Wazni, W., Rafi, M., & Pane, R. P. (2024). Implementation of good governance as an acceleration of public services at the village level. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, 4*(7). https://doi.org/10.59141/comserva.v4i7.2557

Wijaya, S. C., Mahendra, A. A., Hamdan, T. N., Ramdan, H., & Aditya, R. (2024). Pengembangan sistem informasi pelayanan publik untuk pemerintah daerah. *Jurnal MENTARI:*

Manajemen, Pendidikan dan Teknologi Informasi, *3*(1), 40–51. https://doi.org/10.33050/mentari.v3i1.605