

Analisis Hubungan Prinsip *Good Governance* Terhadap Peningkatan Kinerja Staf Kelurahan Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi

Nandra Lolyta Anggraini. A¹, Alizar Hasan²

¹ Magister Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim

² Magister Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim

¹nandralolyta.0580@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan prinsip *good governance* terhadap kinerja staf kelurahan di Kecamatan Guguk Panjang. Prinsip *good governance* yang diteliti meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, serta efektivitas dan efisiensi. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya penerapan tata kelola pemerintahan yang baik dalam meningkatkan kinerja aparatur, khususnya ditingkat kelurahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan regresi linear berganda. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 orang staf kelurahan yang dipilih melalui teknik total sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi terbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, penerapan prinsip *good governance* berpengaruh signifikan terhadap kinerja staf kelurahan (nilai signifikansi = 0,036). Namun secara parsial, hanya prinsip responsivitas yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja staf ($p = 0,002$), sedangkan prinsip transparansi justru menunjukkan pengaruh negatif yang signifikan ($p = 0,005$). Prinsip lainnya, yaitu akuntabilitas, partisipasi, serta efektivitas dan efisiensi, tidak berpengaruh signifikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun secara keseluruhan prinsip *good governance* berpengaruh terhadap kinerja staf kelurahan, namun tidak semua prinsip memberikan dampak positif. Diperlukan evaluasi lebih lanjut terhadap penerapan prinsip transparansi dan penguatan responsivitas sebagai faktor utama peningkat kinerja.

Kata Kunci: *good governance*, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas

PENDAHULUAN

Good Governance merupakan sebuah konsep yang mengacu pada tata cara pengelolaan pemerintahan yang baik, yang terdiri dari beberapa prinsip penting seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, efisiensi, dan efektivitas. Pertama, prinsip transparansi mewajibkan pemerintah untuk memberikan informasi yang jelas dan dapat diakses bagi masyarakat atau publik, sehingga masyarakat dapat memahami dan memantau proses pengambilan suatu keputusan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah (Azmy & Harahap, 2022; Setyawan et al., 2023). Disisi lain akuntabilitas dilakukan agar pemerintah dapat bertanggung jawab atas segala tindakan dan keputusan terhadap kesepakatan yang diambil secara demokrasi, serta menyediakan mekanisme bagi masyarakat untuk menuntut pertanggungjawaban tersebut (Nurindah & Sari, 2023; Sianturi & Dwicaksono, 2023).

Di Indonesia prinsip *good governance* menjadi landasan penting terhadap upaya membangun citra pemerintahan yang bersih dan akuntabel. Pada konteks ini, penerapan prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, efektivitas dan efisiensi sangat diperlukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan menuntaskan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) (Permatasari, 2020; Sulistiani, 2018). Tantangan yang sering dihadapi oleh staf kelurahan dalam meningkatkan kinerja mereka sangat beragam dan beberapa diantaranya berkaitan dengan kurangnya sumber daya, minimnya pelatihan, serta masalah birokrasi. Pertama, keterbatasan sumber daya, baik dalam hal anggaran maupun infrastruktur, menjadi kendala signifikan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Penelitian menunjukkan bahwa di daerah-daerah dengan infrastruktur yang kurang memadai, seperti di Papua, staf kelurahan sering kali kesulitan untuk memberikan pelayanan publik yang optimal (Kamaluddin et al., 2024). Keterbatasan ini tidak hanya menghambat aksesibilitas layanan, tetapi juga mempengaruhi moral dan motivasi staf dalam menjalankan tugas mereka. Kurangnya pelatihan dan pengembangan keterampilan juga menjadi tantangan utama. Banyak staf kelurahan yang tidak mendapatkan pelatihan yang cukup untuk meningkatkan kompetensi mereka, sehingga mereka kurang siap menghadapi tuntutan pekerjaan

yang semakin kompleks (Hermawan et al., 2023). Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang tidak memadai dapat mengakibatkan kurangnya inisiatif dan kreativitas kalangan staf, yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Hermawan et al., 2023). Pada konteks ini, penting bagi pemerintah untuk menyediakan program pelatihan yang berkelanjutan guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf kelurahan.

Masalah birokrasi juga menjadi tantangan yang signifikan. Proses administrasi yang berbelit-belit dan kurangnya standar pelayanan yang jelas sering kali menghambat efisiensi kerja staf kelurahan (Sakir & Almahdali, 2023). Penelitian menunjukkan bahwa tanpa adanya standar pelayanan yang jelas, staf kelurahan cenderung mengalami kebingungan dalam melaksanakan tugas mereka, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kinerja dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya reformasi birokrasi yang fokus pada penyederhanaan prosedur dan peningkatan transparansi dalam pelayanan publik untuk mendukung kinerja staf kelurahan secara keseluruhan. Kelurahan memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan publik dan implementasi kebijakan ditingkat bawah. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil, kelurahan berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat, yang memungkinkan penyampaian layanan publik secara langsung. Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang baik di kelurahan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, seperti yang terlihat di Kelurahan Belakang Padang, dimana kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat (Afriyanti, 2022), selain itu dengan adanya aplikasi e-kelurahan, proses administrasi dapat dilakukan secara lebih efisien, yang mendukung penerapan *e-government* dan meningkatkan kualitas pelayanan (Syaputra, 2021). Permasalahannya tantangan seperti informasi yang tidak selalu *up-to-date* dan proses administrasi yang masih manual perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Good governance adalah prinsip tata kelola yang baik yang bertujuan menciptakan pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang optimal. Penerapan ini sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, menciptakan pemerintah yang bersih, dan mengedepankan kepentingan masyarakat. Penerapan prinsip ini menjadi penting pada tingkat kelurahan, yang merupakan unit pemerintahan terdepan dalam melayani masyarakat. Di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi, kinerja staf kelurahan merupakan faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Namun, terdapat tantangan dalam implementasi prinsip *good governance* secara menyeluruh, seperti lemahnya transparansi dan akuntabilitas yang dapat berdampak pada kinerja staf. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara penerapan prinsip *good governance* dengan peningkatan kinerja staf kelurahan.

Fenomena yang diamati menunjukkan bahwa kinerja staf kelurahan di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi belum berjalan dengan baik. Implementasi prinsip *good governance* oleh staf dalam menjalankan tugas sebagai abdi negara dan pelayanan masyarakat sering kali dikeluhkan oleh masyarakat di Kecamatan Guguk Panjang tersebut. Buktinya berdasarkan observasi awal menunjukkan seharusnya staf kelurahan di wilayah Kecamatan Guguk Panjang menjalankan tugasnya proaktif dan responsive, tetapi pada kenyataannya staf kelurahan tersebut selalu menunggu petunjuk dari pimpinan (lurah) dan lambat dalam mengambil tindakan berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas di kantor kelurahan. Adanya kegiatan pada kelurahan, seperti Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), Program Keluarga Harapan Bayi di bawah Lima Tahun (PKH Balita), Program Keluarga Harapan Lanjut Usia (PKH Lansia) merupakan beberapa bantuan yang diberikan kepada masyarakat, dimana pada setiap pelaksanaan kegiatan ini sering kali muncul perdebatan antara pihak kelurahan dengan masyarakat dikarenakan adanya beberapa masyarakat yang tidak menerima bantuan. Hal ini lah yang membuat rendahnya tingkat pelayanan terhadap masyarakat karena dari pihak kelurahan kurang responsive terhadap keluhan, kurang responsive dalam menyampaikan jika kurangnya kelengkapan bahan yang harus diberikan. Permasalahan lain yang baru muncul adalah awal semester pada masa sekolah kebanyakan masyarakat mengurus Kartu Indonesia Pintar (KIP), sehingga terjadi penumpukan di kantor kelurahan. Hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi pihak kelurahan terhadap program tersebut, sebagai contoh kapan akun bisa diakses, syarat apa saja yang harus dipenuhi. Hal ini jugalah yang membuat masyarakat terkadang kesal terhadap pemerintahan yang dikira lambat dalam melakukan tindakan.

Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis Menganalisis tingkat penerapan prinsip *good governance* di kelurahan Kecamatan Guguk Panjang. Mengukur kinerja staf kelurahan di Kecamatan Guguk Panjang. Menganalisis hubungan antara penerapan prinsip *good governance* dengan kinerja staf kelurahan. Penelitian ini diharapkan menambah wawasan tentang hubungan antara *good governance* dan kinerja staf ditingkat kelurahan dan memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan implementasi *good governance*.

METODE PENELITIAN

Tahapan Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dalam beberapa tahapan, yaitu: 1) Perumusan Masalah dan Penentuan Fokus Penelitian, Menetapkan permasalahan penelitian, yaitu tingkat penerapan prinsip *good governance* terhadap kinerja staf kelurahan di Kecamatan Guguk Panjang. 2) Penentuan Pendekatan dan Jenis Penelitian Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. penggunaan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yaitu menggunakan kuesioner sebagai alat instrumen utama dalam mengumpulkan data. 3) Pemilihan Lokasi Penelitian, Lokasi ditetapkan di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi, tempat seluruh data primer dan sekunder dapat diperoleh. 4) Identifikasi dan Penetapan Sumber Data, Data Primer, diperoleh melalui menyebarkan serangkaian pertanyaan (angket) kepada responden dan pengumpulan data melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian. 5) Pengumpulan Data, dengan menyebarkan Kuisisioner dan observasi di lapangan. 6) Pengolahan dan Analisis Data, Melakukan kategorisasi dan reduksi data sesuai tema penelitian. Menggunakan teknik analisis kuantitatif. Metode kuantitatif ini adalah tipe penelitian dengan menggunakan angka-angka, dengan pengelompokan data berdasarkan variabel dan seluruh responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. 7) Uji Keabsahan Data, Menggunakan teknik triangulasi sumber, metode, dan waktu untuk menguji validitas dan reliabilitas data. 8) Penarikan Kesimpulan dan Rekomendasi, Menyimpulkan temuan penelitian mengenai implementasi Penerapan prinsip *good governance*, membuat kesimpulan berdasarkan hasil analisis data. Memberikan rekomendasi kebijakan atau saran perbaikan bagi staf kelurahan Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi.

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif analisis. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk menggunakan angka-angka dengan proses pengelompokan data berdasarkan variabel dan seluruh responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden. Peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan dan analisis data, dengan teknik pengambilan sampel secara *saturation sampling*. Jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau fenomena yang sedang diteliti secara sistematis dan terstruktur. Dalam konteks ini, penelitian kuantitatif dapat mencakup teknik pengumpulan data, seperti survei dan kuesioner yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada semua Kelurahan di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi Lokasi ini dipilih karena seluruh data yang relevan dengan penelitian tersedia di instansi tersebut.

Sumber Data

Sumber data penelitian terdiri dari: 1) Data Primer: diperoleh langsung dari lapangan melalui Kuisisioner dan obseervasi di lapangaan. 2) Data Sekunder: diperoleh melalui studi kepustakaan, pengumpulan data dengan memanfaatkan studi pustaka, dokumentasi, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua metode 1) Data Primer: diperoleh melalui Kuisisioner dengan cara menyebarkan serangkaian pertanyaan (angket) kepada responden. Pertanyaan yang diajukan berupa pertanyaan tertutup, dimana responden hanya memilih jawaban yang sudah disediakan dan Observasi melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian 2) Data Sekunder: diperoleh melalui metode pengumpulan data dengan memanfaatkan studi pustaka, dokumentasi, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan analisis kuantitatif, menggunakan pendekatan deduktif-induktif, dimana penelitian dimulai dengan teori atau hipotesis yang kemudian diuji melalui pengumpulan data. Penelitian kuantitatif sering kali melibatkan analisis regresi untuk menentukan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Keabsahan Data

Keabsahan data diuji melalui Uji valid dan *reliable*. Uji validitas dilakukan menggunakan analisis faktor, sementara uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang dilakukan, penerapan prinsip *good governance* terhadap kinerja staf kelurahan Kecamatan Guguk Panjang hanya penerapan prinsip transparansi dan responsivitas yang dapat mempengaruhi kinerja staf kelurahan., Transparansi dan Responsivitas.

1. Transparansi

Transparansi adalah komponen kunci dari *good governance* yang dapat secara langsung mempengaruhi efektivitas dan persepsi kinerja staf. Penelitian menunjukkan bahwa ketika publik melihat adanya transparansi dalam proses pembuatan keputusan dan akuntabilitas dari pejabat publik, hal ini dapat membuat peningkatan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan (Karlo Boyoh et al., 2023). Transparansi dalam pengelolaan pemerintahan berfungsi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Dengan adanya transparansi informasi, masyarakat dapat mengakses data dan proses pengambilan keputusan sehingga dapat mendorong mewujudkan akuntabilitas. Transparansi menciptakan suasana yang mendukung kinerja pelayanan publik yang lebih baik, karena staf merasa lebih terikat kepada publik yang mereka layani. Oleh karena itu, instansi pemerintah ditingkat kelurahan dapat menerapkan prinsip transparansi dengan baik, kinerja staf dalam memberikan pelayanan publik juga cenderung meningkat.

2. Responsivitas

Responsivitas berkaitan langsung dengan kemampuan pemerintah untuk merespon kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cepat dan efisien. Dengan demikian, hal ini memperlihatkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah berhubungan erat dengan bagaimana responsifnya pemerintah terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Pada tingkat kelurahan, jika staf pemerintah mampu merespons masukan dan keluhan dari masyarakat dengan efektif, kejadian ini tidak hanya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga mendorong staf untuk memperlihatkan kinerja dengan cara bekerja yang lebih baik lagi. Oleh karena itu, responsivitas memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja yang dapat diukur dari kepuasan layanan yang diberikan kepada masyarakat terutama pada Kecamatan Guguk Panjang.

Di kelurahan, penerapan *good governance* tidak berpatokan atau berfokus pada administrasi pemerintah saja, tetapi dapat dilihat bagaimana pengembangan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan bersama dalam sebuah keputusan. Keberhasilan ini dicapai melalui mekanisme partisipasi yang aktif dari masyarakat, yang memerlukan transparansi informasi oleh pemerintah agar warga dapat memahami proses dan memberikan masukan yang konstruktif (Sanding et al., 2018). Disamping itu, keberadaan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kelurahan juga sangat berperan penting untuk mewujudkan *good governance* karena dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam melangsungkan pelayanan (Wardana & Prabawati, 2024).

Implementasi atau penerapan prinsip *good governance* ditingkat kelurahan memiliki dampak yang signifikan terhadap pelayanan kepada masyarakat dan partisipasi masyarakat. *Good governance* berlandaskan pada berbagai prinsip, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, efisiensi dan efektivitas dimana keseluruhannya bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dan kepuasan masyarakat (Hikma, 2023). Hal ini terlihat dari penelitian yang menunjukkan bahwa kantor pemerintah ditingkat kelurahan yang menerapkan prinsip-prinsip tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, meskipun terkadang masih terdapat keluhan terkait pelayanannya.

Keberhasilan pengaruh transparansi bisa jadi terkait dengan konteks spesifik dari penelitian ini. Pada tingkat kelurahan, lapisan pemerintahan ini berhadapan langsung dengan masyarakat, sehingga responsivitas memiliki peran yang sangat penting. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut mungkin lebih relevan dan langsung memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Brilian & Haris, 2023). Hal ini berbeda dengan variabel lain yang mungkin berfungsi dalam konteks yang lebih luas atau tidak langsung berpengaruh kepada kinerja staf.

Adanya variabel lain yang tidak berpengaruh signifikan karena cara implementasi pada prinsip *good governance* ditingkat kelurahan, seperti akuntabilitas, partisipasi, efektivitas dan efisiensi yang kurang optimal. Penelitian juga menunjukkan bahwa meskipun prinsip-prinsip ini penting, kualitas implementasi sangat menentukan seberapa besar dampaknya terhadap kinerja staf (Safitri, 2024), misalnya, jika partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan tidak berjalan dengan baik, maka walaupun nilai partisipasi tinggi, tidak akan secara langsung mempengaruhi kinerja staf. Menurut beberapa studi, pemanfaatan teknologi dan sistem informasi dilingkungan secara efektif dapat menunjang peningkatan

transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Tanpa adanya penerapan teknologi yang memadai untuk mendukung transparansi, dampak dari aspek-aspek *good governance* lainnya bisa jadi tidak terwujud (Shabihah et al., 2025). Dalam hal ini, organisasi pemerintahan perlu melengkapi keberadaan prinsip-prinsip tersebut dengan alat dan pelatihan yang tepat untuk memastikan bahwa semua staf siap memenuhi standar yang diharapkan.

Persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah juga dapat dipengaruhi oleh harapan yang ada. Jika masyarakat memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap variabel akuntabilitas, partisipasi serta efektivitas dan efisiensi, namun tidak mengalami realisasi yang diinginkan dapat mengakibatkan ketidakpuasan meskipun variabel tersebut penting (Fransisca et al., 2021). Mempertimbangkan sikap masyarakat yang beragam dalam menilai transparansi dan akuntabilitas dapat memengaruhi hasil di lapangan. Secara keseluruhan, temuan bahwa hanya variabel X1 (transparansi) dan X4 (responsivitas) yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja staf menunjukkan pentingnya fokus pada variabel-variabel ini dalam upaya meningkatkan kinerja pemerintah ditingkat kelurahan.

Implikasi Penelitian

Mengimplikasikan penerapan *good governance* terhadap kinerja staf kelurahan Kecamatan Guguk Panjang dengan menekankan prinsip transparansi dan responsivitas yang secara statistik berpengaruh, memerlukan pendekatan sistematis. Berikut adalah beberapa langkah dan strategi yang dapat diberlakukan, berdasarkan hasil analisis yang menunjukkan kedua prinsip ini memiliki dampak signifikan peningkatan akses informasi, sosialisasi dan pendidikan masyarakat, pelaporan kinerja secara berkala.

Implikasi Teoritis: Temuan ini memperkuat teori bahwa *good governance* merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan. Namun, tidak semua prinsip *good governance* memberikan dampak positif secara langsung, sehingga perlu analisis kontekstual dalam penerapannya. Implikasi Praktis: Pemerintah kelurahan, khususnya di Kecamatan Guguk Panjang, perlu lebih menekankan pada peningkatan responsivitas, yaitu kemampuan cepat tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat, karena terbukti memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kinerja staf.

KESIMPULAN

1. Penerapan prinsip *good governance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja staf kelurahan di Kecamatan Guguk Panjang. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji F dengan nilai signifikansi sebesar 0,036, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05.
2. Dari lima prinsip *good governance* yang diuji (transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, dan efektivitas dan efisiensi), hanya responsivitas yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja staf.
3. Transparansi justru menunjukkan pengaruh negatif yang signifikan, sementara prinsip lainnya tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kinerja staf kelurahan.

Penerapan prinsip *good governance* terhadap kinerja staf kelurahan Kecamatan Guguk Panjang dapat ditekankan pada prinsip transparansi dan responsivitas. Penerapan pada prinsip *good governance*, khususnya transparansi dan responsivitas, terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja staf kelurahan. Temuan ini menunjukkan bahwa staf yang bekerja dalam lingkungan yang terbuka dan transparan cenderung lebih termotivasi dan produktif. Transparansi menciptakan kepercayaan yang sangat penting dalam pelayanan publik. Ketika informasi tentang keputusan, kebijakan, dan kinerja disampaikan secara jelas kepada masyarakat, hal demikian bukan hanya meningkatkan kepercayaan publik tetapi dapat meningkatkan rasa tanggung jawab staf terhadap tugas-tugas mereka.

Responsivitas merujuk pada bisanya pemerintah dengan cepat dan efektif merespon segala sesuatu yang ada pada lingkungan demi kebutuhan, keperluan, dan tuntutan masyarakat. Penelitian memperlihatkan bahwa pemerintah yang dengan respon bagus dapat menunjukkan peran penting dalam peningkatan kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan. Ketika staf kelurahan mampu merespons keluhan dan masukan dari masyarakat secara tepat, mereka dapat memperbaiki hubungan antara pemerintah dan warga serta meningkatkan efektivitas pelayanan keseluruhan.

Prinsip-prinsip *good governance* lainnya seperti akuntabilitas, partisipasi, serta efektivitas dan efisiensi mungkin tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik dalam konteks penelitian ini. Banyak faktor yang dapat menyebabkan hal ini terjadi, diantaranya adalah adanya faktor implementasi dilingkungan yang belum maksimal dilakukan, kendala dalam melibatkan partisipasi masyarakat, serta kurangnya akses terhadap informasi yang dapat mempengaruhi cara prinsip-prinsip tersebut diterapkan di lapangan. Dengan demikian, peningkatan transparansi dan responsivitas diharapkan dapat membawa dampak yang lebih konstruktif terhadap kinerja staf kelurahan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyanti, D. N. (2022). Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Belakang Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(3), 184–190.
- Azmy, A. S., & Harahap, H. G. (2022). Akuntabilitas komisi pemilihan umum (KPU) dalam pendaftaran dan verifikasi sistem informasi partai politik (SIPO) pada pemilu tahun 2019. *INDEPENDEN: Jurnal Politik Indonesia Dan Global*, 3(2), 37–48.
- Fransisca, F., Saiful, S., & Aprila, N. (2021). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Penerapan Penganggaran Berbasis Kinerja Pemerintah Provinsi Bengkulu. *Jurnal Fairness*, 8(3), 171–182. <https://doi.org/10.33369/fairness.v8i3.15207>
- Hermawan, M., Wirawan, C., Christina, C., Yulianti, Y., Gozaly, J., Sandroto, I. V., Sulandari, N., & Maria, J. (2023). Pelatihan Kinerja dan Pelayanan Masyarakat Melalui Kreativitas, Inovasi, dan Inisiatif dalam Menciptakan Layanan Baru. *Surya Abdimas*, 7(2), 300–311.
- Hikma, N. (2023). Penerapan Prinsip Good Governance DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JENEPONTO. In *Jurnal Administrasi Fisip Universitas Muhammadiyah Bengkulu: Vol. Volume 4* (Issue Nomer 2).
- Kamaluddin, S., Pongtuluran, R., & Juli, L. (2024). Revolusi Birokrasi di Papua: Menghadirkan Pelayanan Publik Prima di Tengah Keterbatasan Infrastruktur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 5(1), 27–37.
- Nurindah, N., & Sari, N. R. (2023). Mengungkap Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Dana Desa Dalam Mewujudkan Good Financial Governance Di Tengah Pandemi Covid-19 (Studi Pada Desa Kaliang Di Pinrang). *Indonesian J. Of Tax. And Account.*, 9–24. *Indonesian Journal of Taxation and Accounting Vol*, 1(1).
- Permatasari, I. A. (2020). Kajian Penerapan Prinsip Good Governance Pemerintah Kabupaten Lebak. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 4(1), 33–48.
- Sakir, A. R., & Almahdali, H. (2023). Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Buloa Kota Makassar. *Publicus: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 56–63.
- Setyawan, B., Safriliana, R., & Zuhroh, D. (2023). DAMPAK GOOD GOVERNANCE DALAM PENGELOLAAN KEUANGAN DI KANTOR KEPOLISIAN RESORT BLITAR. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 2(8).
- Shabihah, S. A., Ryanindityo, M., & Nurkumalawati, I. (2025). Peran E-Governance Sebagai Instrumen Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah di Indonesia. *Journal of Administration and International Development*, 5(1), 45–54. <https://10.0.205.137/jaid.v5i1.731>
- Sianturi, F. A. E., & Dwicaksono, A. (2023). Pengaruh Akuntabilitas Sebagai Asas Good Governance Terhadap Pembangunan Daerah di Indonesia. *Jakarta: Bappenas*.
- Sulistiani, D. (2018). *Good Government Governance Menuju Pemerintah Yang Bebas Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme (Kkn)*. *El Muhasaba: Jurnal Akuntansi*, 8 (1), 1.
- Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mendukung Penerapan E-Government. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 379–388.