JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN
Homepage : https://ejurnal.stkip-pessel.ac.id/index.php/jmp
Email : jmp@stkip-pessel.ac.id

p-ISSN : 2548-4826 ; e-ISSN : 2548-4834
Vol. 11, No. 5, October 2026
Page 11166-11182
© Author
Jurnal Manajemen Pendidikan

PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN ALAI PARAK KOPI PADANG

Syafira Nurratul Waidah[1], Yenni Jufri[2] dan Dian Rizke[3]
[1,2,3] STIA LPPN Padang, Indonesia

E-mail: Syafirawaidah@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.34125/jmp.v11i5.3648

Sections Info

Article history:
Submitted: 9 August 2026
Final Revised: 28 August 2026
Accepted: 26 September 2026
Published: 30 October 2026

Keywords:
Good Governance
Public Service
Participation
Transparency
Apparatus

ABSTRACT

This study analyzes the application of good governance principles in public services at Alai Parak Kopi Urban Village, Padang, and identifies factors hindering their implementation. This study used a descriptive qualitative approach. Five informants were selected purposively, consisting of the urban village head, secretary, administrative staff, and two community members. Data were collected through observation, semi-structured interviews, and documentation. Data analysis included data collection, reduction, display, and conclusion drawing, with triangulation of sources and techniques to strengthen credibility. The results show that participation is supported through community meetings, socialization, RT/RW coordination, and complaint channels, although attendance remains uneven. Transparency is supported by service procedures, requirements, estimated completion times, and information boards, but routine social media updates remain limited. Accountability is reflected in SOPs, task division, archiving, reporting, documentation, and evaluation. Effectiveness and efficiency are supported by relatively simple procedures when requirements are complete, while responsiveness is demonstrated through explanations, complaint handling, and coordination with relevant agencies. The main constraints include limited personnel capacity, uneven digital skills, incomplete information dissemination, and low direct participation due partly to work and family responsibilities. This study links the five governance principles with organizational and community-level constraints in everyday public services.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kelurahan Alai Parak Kopi, Kota Padang, serta faktor yang menghambatnya. Penelitian memakai metode deskriptif kualitatif. lima informan secara purposive, yaitu lurah, sekretaris lurah, staf administrasi, dan dua warga. Data melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Data dianalisis melalui tahap pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperkuat dengan membandingkan sumber dan teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dilakukan melalui musyawarah, sosialisasi, koordinasi RT/RW, dan saluran pengaduan, tetapi kehadiran warga belum merata. Transparansi didukung oleh prosedur, syarat, waktu layanan, dan papan informasi, namun penggunaan media sosial belum rutin. Akuntabilitas terlihat dari SOP, pembagian tugas, arsip, laporan, dokumentasi, dan evaluasi. Efektivitas dan efisiensi terlihat dari proses layanan yang cukup mudah saat syarat lengkap. Responsivitas terlihat dari pemberian penjelasan, penanganan keluhan, dan koordinasi dengan pihak terkait. Hambatan utama adalah keterbatasan aparatur, kemampuan digital yang belum merata, penyebaran informasi yang belum maksimal, dan rendahnya partisipasi warga karena kesibukan kerja dan keluarga. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan kemampuan aparatur dan pemanfaatan media digital untuk mendukung layanan yang lebih terbuka dan cepat.

Kata kunci: *Good Governance, Pelayanan Publik, Partisipasi, Transparansi, Aparatur*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk kehadiran pemerintah yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan administratif dan sosial. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya prosedur, tetapi juga oleh bagaimana pelayanan tersebut dilaksanakan secara terbuka, bertanggung jawab, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam perkembangan administrasi publik, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang mudah diakses, transparan, responsif, dan dapat dipertanggungjawabkan semakin meningkat. Kajian mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menunjukkan bahwa prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik menjadi bagian penting dalam membangun pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat (Umami et al., 2022). Karena itu, pelayanan publik tidak dapat dipandang hanya sebagai aktivitas administratif, melainkan juga sebagai bagian dari proses membangun hubungan antara pemerintah dengan masyarakat.

Kebutuhan terhadap tata kelola pemerintahan yang baik semakin penting karena masyarakat tidak hanya membutuhkan pelayanan yang selesai secara administratif, tetapi juga mengharapkan adanya kepastian mengenai proses, informasi, waktu, serta hak yang mereka peroleh selama menerima pelayanan. Dalam kerangka *good governance*, penyelenggara pemerintahan dituntut untuk menjalankan tugas secara transparan dan akuntabel sehingga masyarakat dapat mengetahui bagaimana suatu pelayanan dilaksanakan. Penelitian Firman et al. (2024) menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat mempunyai hubungan penting dengan upaya membangun transparansi pelayanan publik karena keterlibatan masyarakat dapat menjadi bagian dari proses pengawasan dan komunikasi antara pemerintah dengan warga. Dengan demikian, keberadaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan bukan hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pihak yang mempunyai ruang untuk memberikan masukan terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Pelaksanaan prinsip *good governance* menjadi semakin relevan dalam sistem pemerintahan daerah karena sebagian besar kebutuhan masyarakat berhubungan dengan institusi pemerintahan yang berada dekat dengan lingkungan tempat tinggal mereka. Pemerintah daerah mempunyai kewenangan untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan sesuai dengan kondisi daerah, sehingga kualitas tata kelola pada tingkat lokal ikut menentukan pengalaman masyarakat ketika berhubungan dengan pemerintah. Penelitian Supriyanto et al. (2025) memperlihatkan bahwa perubahan birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah berkaitan dengan upaya memperkuat efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan *New Public Service*. Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup hanya dilakukan melalui perubahan prosedur, tetapi juga memerlukan perubahan cara pemerintah memahami kebutuhan dan posisi masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Pada tingkat pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, kelurahan mempunyai posisi yang penting karena berbagai pelayanan administratif dapat berlangsung secara langsung antara aparatur dengan warga. Masyarakat dapat berinteraksi dengan aparatur kelurahan ketika mengurus berbagai dokumen, memperoleh surat keterangan, mendapatkan informasi administrasi, maupun menyampaikan kebutuhan dan aspirasi yang berkaitan dengan lingkungan tempat tinggalnya. Penelitian mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada tingkat kelurahan menunjukkan bahwa

kelurahan menjadi ruang yang penting untuk melihat secara langsung bagaimana prinsip tata kelola pemerintahan diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari (Nasution, 2018). Oleh sebab itu, penerapan *good governance* di tingkat kelurahan perlu diperhatikan karena kualitas interaksi yang terjadi di dalamnya dapat memengaruhi pengalaman masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Salah satu unsur yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah partisipasi masyarakat. Partisipasi memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pendapat, kebutuhan, kritik, maupun usulan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks pemerintahan lokal, keterlibatan masyarakat juga dapat membantu pemerintah memahami persoalan yang dihadapi warga karena informasi tersebut berasal langsung dari kelompok yang menerima pelayanan. Penelitian mengenai pemerintahan lokal di Indonesia menunjukkan bahwa mekanisme partisipasi masyarakat dan keterbukaan pemerintah mempunyai kaitan dengan kinerja pelayanan publik karena masyarakat yang memperoleh informasi dan mempunyai saluran partisipasi dapat lebih terlibat dalam proses pemerintahan (Sujarwoto, 2012). Meskipun penelitian tersebut dilakukan pada konteks yang lebih luas, gagasannya tetap relevan untuk melihat bagaimana ruang partisipasi masyarakat diterapkan pada tingkat kelurahan.

Selain partisipasi, transparansi menjadi prinsip yang tidak kalah penting karena masyarakat membutuhkan informasi yang jelas ketika menggunakan pelayanan publik. Transparansi dapat diwujudkan melalui penyediaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, biaya, serta mekanisme pengaduan sehingga masyarakat tidak harus bergantung sepenuhnya kepada informasi informal dari aparatur. Penelitian mengenai peran transparansi dan akuntabilitas dalam kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak menemukan bahwa kedua aspek tersebut mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga keterbukaan informasi tidak dapat dipisahkan dari upaya meningkatkan pelayanan (Elvina et al., 2023). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyediaan informasi saja belum cukup apabila informasi tersebut tidak dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat secara merata.

Perkembangan teknologi juga memberikan perubahan terhadap cara pemerintah menyampaikan informasi dan menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi dapat memperluas akses masyarakat terhadap informasi serta memungkinkan pelayanan dilakukan dengan cara yang lebih cepat dan mudah. Namun, digitalisasi tidak secara otomatis menyelesaikan seluruh persoalan pelayanan karena kemampuan aparatur, ketersediaan infrastruktur, dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi tetap perlu diperhatikan. Penelitian Wijaya (2024) mengenai inovasi tata kelola pelayanan publik melalui aplikasi Jakarta Kini menunjukkan bagaimana pemanfaatan aplikasi dapat menjadi bagian dari inovasi pelayanan pemerintah dan memperluas bentuk interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa pemanfaatan teknologi dapat mendukung tata kelola pelayanan, tetapi penerapannya tetap harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Dalam konteks tata kelola pemerintahan daerah, akuntabilitas juga menjadi bagian yang berkaitan dengan transparansi dan partisipasi. Pemerintah tidak hanya perlu membuka informasi kepada masyarakat, tetapi juga harus mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas serta keputusan yang dibuat. Penelitian Suripatty dan Edyanto (2023) mengenai akuntabilitas pemerintah daerah di Nabire menunjukkan bahwa pelembagaan akuntabilitas pemerintah daerah berkaitan dengan

hubungan kelembagaan, kepatuhan terhadap kerangka hukum, respons terhadap kepentingan masyarakat, dan transparansi. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa *good governance* tidak berdiri pada satu prinsip saja, melainkan dibentuk oleh hubungan berbagai unsur tata kelola yang saling mendukung. Dalam penelitian di Kelurahan Alai Parak Kopi, hubungan antara partisipasi dan transparansi menjadi penting untuk melihat apakah pelayanan publik telah memberikan ruang yang cukup bagi masyarakat sekaligus menyediakan informasi yang dapat diakses secara jelas.

Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang telah melakukan berbagai upaya dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain melalui penyediaan informasi pelayanan, pelaksanaan musyawarah sebagai sarana penyampaian aspirasi masyarakat, penggunaan media sosial untuk menyebarkan informasi, serta pelaksanaan pelayanan administrasi berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. Namun, berdasarkan observasi awal dan wawancara yang dilakukan peneliti, penerapan prinsip *good governance* masih menghadapi beberapa persoalan. Pada aspek partisipasi, masyarakat telah diberikan kesempatan untuk menyampaikan aspirasi, tetapi keterlibatan sebagian warga dalam musyawarah dan kegiatan pemerintahan belum optimal. Sementara itu, pada aspek transparansi, informasi pelayanan telah disediakan, tetapi penyebarannya belum sepenuhnya merata sehingga masih terdapat masyarakat yang belum memperoleh informasi pelayanan secara optimal. Kondisi tersebut sejalan dengan temuan Prihatin et al. (2023) bahwa penerapan pelayanan publik berbasis digital dan tata kelola yang lebih terbuka tetap menghadapi kendala akses, infrastruktur, serta kemampuan dalam menjangkau seluruh kelompok masyarakat.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara keberadaan prinsip *good governance* secara normatif dengan pelaksanaannya dalam pelayanan publik di tingkat kelurahan. Pemerintah kelurahan telah memiliki berbagai bentuk pelayanan dan ruang interaksi dengan masyarakat, tetapi efektivitas penerapan prinsip partisipasi dan transparansi masih perlu dilihat berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Penelitian Dytihana et al. (2025) mengenai pelayanan perizinan pada Mal Pelayanan Publik Pekanbaru memperlihatkan bahwa perbaikan kualitas pelayanan berkaitan dengan upaya menciptakan proses pelayanan yang lebih efisien dan mendukung kebutuhan masyarakat. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini diarahkan untuk memahami bagaimana prinsip *good governance*, khususnya partisipasi dan transparansi, diterapkan dalam pelayanan publik di Kelurahan Alai Parak Kopi serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat penerapannya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul "Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Padang".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Alai Parak Kopi, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang selama tiga bulan sesuai dengan jadwal penelitian yang telah ditetapkan oleh STIA-LPPN Padang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan, pengalaman informan, serta konteks pelayanan yang diteliti. Moleong (2013) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara menyeluruh dengan memperhatikan konteks dan makna. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada

bagaimana prinsip *good governance* diterapkan dalam pelayanan publik serta faktor yang menjadi hambatan dalam penerapannya.

Informan penelitian ditentukan secara *purposive*, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dengan pelayanan publik di Kelurahan Alai Parak Kopi. Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa *purposive sampling* merupakan teknik pemilihan sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu sehingga sumber tersebut dianggap mampu memberikan informasi yang diperlukan. Informan berjumlah lima orang, terdiri atas Suardi, S.Sos. selaku Lurah, Mulza Fittris, ST. selaku Sekretaris Lurah, Arlinda selaku Staf Pengadministrasian Umum, serta Nanik dan Srimelisa sebagai masyarakat penerima layanan. Keterlibatan aparatur dan masyarakat dimaksudkan agar penelitian memperoleh informasi dari sisi penyelenggara maupun penerima pelayanan.

Tabel 1. Informan Penelitian

No.	Informan	Keterangan
1	Aparatur Kelurahan	Lurah
2	Aparatur Kelurahan	Sekretaris Lurah
3	Aparatur Kelurahan	Staf Pengadministrasian Umum
4	Masyarakat	Masyarakat
5	Masyarakat	Masyarakat

Sumber: Data diolah peneliti, 2026.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan publik, interaksi aparatur dengan masyarakat, ketersediaan informasi, pembagian tugas, serta kondisi yang berkaitan dengan penerapan prinsip *good governance*. Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan terhadap objek dan aktivitas yang terjadi dalam penelitian. Wawancara dilakukan kepada aparatur dan masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai penerapan prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, serta responsivitas dalam pelayanan publik. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara melalui foto, SOP, arsip, dokumen pelayanan, serta dokumen lain yang relevan.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen utama yang secara langsung melakukan pengamatan, wawancara, pengumpulan data, serta interpretasi terhadap temuan penelitian. Pedoman observasi dan wawancara digunakan sebagai instrumen pendukung agar proses pengumpulan data tetap sesuai dengan fokus penelitian. Data yang diperoleh dari berbagai teknik tersebut kemudian dibandingkan untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap mengenai penerapan *good governance* di Kelurahan Alai Parak Kopi.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data selanjutnya dikondensasi dengan memilih dan mengelompokkan informasi berdasarkan fokus penelitian, yaitu penerapan prinsip *good governance* dan faktor penghambatnya. Data yang telah dikelompokkan disajikan dalam bentuk uraian naratif dan tabel agar hubungan antartemuan dapat dipahami. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola dan hubungan yang ditemukan serta melakukan verifikasi dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

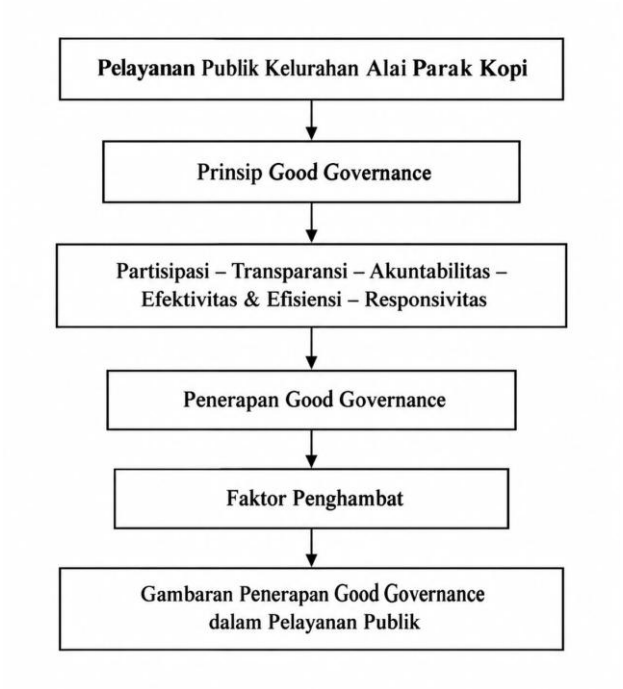
Gambar 1. Teknik Analisis Data Miles dan Huberman

[Tempatkan gambar teknik analisis data Miles dan Huberman di sini]

Sumber: Miles, Huberman, dan Saldaña (2014).

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diberikan oleh aparatur kelurahan dengan informasi dari masyarakat. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi. Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa triangulasi digunakan untuk memeriksa kredibilitas data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber atau teknik pengumpulan data. Proses ini dilakukan agar temuan penelitian memiliki dasar informasi yang memadai dan tidak hanya bergantung pada satu sumber.

Kerangka pikir penelitian disusun berdasarkan fokus penelitian mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik. Prinsip yang digunakan meliputi partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, serta responsivitas. Kelima prinsip tersebut digunakan untuk melihat kondisi pelayanan publik di Kelurahan Alai Parak Kopi. Selanjutnya, penelitian mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat penerapan prinsip tersebut berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.



Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian
Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Alai Parak Kopi, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat. Kelurahan Alai Parak Kopi memiliki luas wilayah sekitar 177,03 hektare dengan jumlah penduduk sekitar 12.845 jiwa. Secara administratif, wilayah ini berbatasan dengan Kelurahan Gunung Pangilun di sebelah utara, Kelurahan Andalas dan Sawahan Timur di sebelah selatan, Kelurahan Ampang dan Anduring di sebelah timur, serta Kelurahan Rimbo Kaluang di sebelah barat. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana prinsip *good governance* diterapkan dalam pelayanan publik serta mengetahui faktor yang menghambat dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan penerapannya.



Gambar 1. Kantor Kelurahan Alai Parak Kopi, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang
Sumber: Dokumentasi tempat penelitian.

Kantor Kelurahan Alai Parak Kopi merupakan tempat berlangsungnya kegiatan administrasi pemerintahan dan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan berkaitan dengan kebutuhan administrasi masyarakat serta berbagai kegiatan pemerintahan di tingkat kelurahan. Keberadaan kantor kelurahan menjadi bagian penting dalam pelaksanaan pelayanan karena masyarakat berhubungan langsung dengan aparatur kelurahan dalam memperoleh informasi, mengurus administrasi, menyampaikan aspirasi, maupun menyampaikan keluhan. Oleh karena itu, penerapan prinsip *good governance* menjadi penting untuk menciptakan pelayanan yang terbuka, bertanggung jawab, efektif, efisien, dan responsif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lurah, Sekretaris Lurah, staf kelurahan, dan masyarakat, serta didukung oleh hasil observasi dan dokumentasi, penerapan *good governance* di Kelurahan Alai Parak Kopi dapat dilihat melalui lima prinsip menurut Sedarmayanti (2012), yaitu partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, serta responsivitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima prinsip tersebut telah diterapkan dalam pelayanan publik, tetapi penerapannya belum memiliki kondisi yang sama. Prinsip akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, serta responsivitas relatif telah berjalan dengan baik, sedangkan prinsip partisipasi dan transparansi masih menghadapi beberapa kendala.

Tabel 2. Penerapan Prinsip *Good Governance*

No.	Prinsip *Good Governance*	Hasil Penelitian	Kondisi
1	Partisipasi	Masyarakat diberikan kesempatan mengikuti musyawarah dan menyampaikan aspirasi, tetapi kehadiran masyarakat belum merata.	Belum optimal
2	Transparansi	Informasi pelayanan tersedia melalui papan pengumuman, petugas, RT/RW, dan media sosial, tetapi penyebarannya belum merata.	Belum optimal
3	Akuntabilitas	Pelayanan dilaksanakan berdasarkan SOP, pembagian tugas, dokumentasi, evaluasi, dan tindak lanjut pengaduan.	Relatif baik
4	Efektivitas dan efisiensi	Pelayanan dilakukan sesuai prosedur dan relatif cepat apabila persyaratan masyarakat lengkap.	Relatif baik

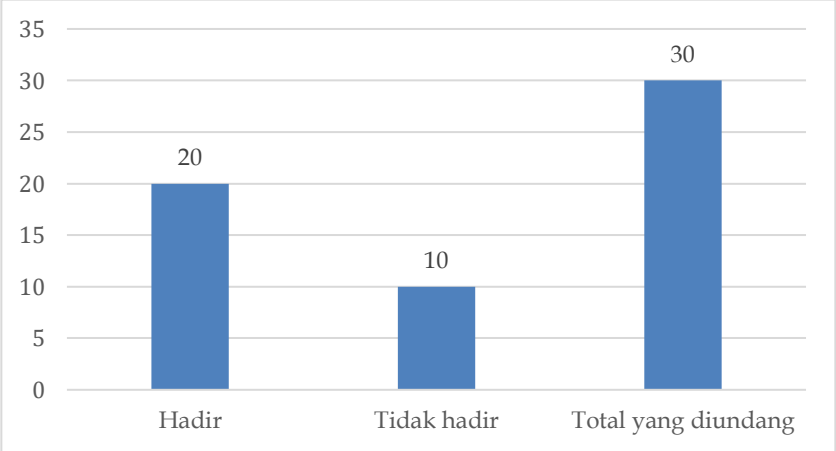
No.	Prinsip *Good Governance*	Hasil Penelitian	Kondisi
5	Responsivitas	Petugas memberikan tanggapan terhadap kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan masyarakat.	Relatif baik

Sumber: Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, diolah peneliti, 2026.

Penerapan Prinsip Partisipasi

Partisipasi merupakan salah satu prinsip penting dalam *good governance* karena masyarakat tidak hanya menjadi penerima pelayanan, tetapi juga diberikan kesempatan untuk terlibat dalam proses pemerintahan. Sedarmayanti (2012) menjelaskan bahwa partisipasi merupakan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan dan pembangunan, baik secara langsung maupun melalui perwakilan. Berdasarkan hasil penelitian, Kelurahan Alai Parak Kopi telah menyediakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi melalui musyawarah, penyampaian aspirasi, kegiatan bersama, serta komunikasi melalui RT dan RW.

Hasil wawancara dengan Lurah menunjukkan bahwa masyarakat biasanya diundang melalui RT/RW apabila terdapat kegiatan musyawarah atau pembahasan mengenai kebutuhan lingkungan. Salah satu kegiatan yang diamati berkaitan dengan pembahasan masalah kebersihan dan lingkungan. Dari 30 masyarakat yang diundang, sebanyak 20 orang hadir dan 10 orang tidak hadir. Ketidakhadiran masyarakat menurut pihak kelurahan umumnya disebabkan oleh pekerjaan, kesibukan keluarga, dan kegiatan lainnya.



Gambar 2. Grafik Kehadiran Masyarakat dalam Kegiatan Musyawarah

Grafik menunjukkan bahwa 20 dari 30 masyarakat yang diundang hadir dalam kegiatan musyawarah, sedangkan 10 orang tidak hadir.

Hasil wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan kondisi yang sama. Nanik menyampaikan bahwa dirinya pernah mengikuti kegiatan yang dilaksanakan kelurahan, tetapi tidak selalu dapat hadir karena pekerjaan dan urusan keluarga. Srimelisa juga menyampaikan bahwa dirinya berusaha hadir apabila mendapatkan undangan, tetapi masih terdapat masyarakat yang tidak hadir karena kesibukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kesempatan untuk berpartisipasi sudah tersedia, tetapi keterlibatan masyarakat belum sepenuhnya merata.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan partisipasi bukan terutama karena kelurahan tidak menyediakan ruang bagi masyarakat, tetapi karena sebagian masyarakat belum dapat menggunakan ruang tersebut secara rutin. Oleh karena itu, bentuk partisipasi

perlu dibuat lebih fleksibel. Selain pertemuan secara langsung, kelurahan dapat memanfaatkan grup WhatsApp, media sosial, kotak saran, serta penyampaian aspirasi melalui RT/RW. Dengan demikian, masyarakat yang tidak dapat menghadiri pertemuan secara langsung tetap mempunyai kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan kebutuhan.

Penerapan Prinsip Transparansi

Transparansi berkaitan dengan keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Menurut Sedarmayanti (2012), transparansi berarti adanya keterbukaan dalam proses pemerintahan sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara mudah dan jelas. Berdasarkan hasil penelitian, Kelurahan Alai Parak Kopi telah menyediakan informasi mengenai pelayanan melalui papan pengumuman, SOP, contoh formulir, penjelasan petugas, RT/RW, serta media sosial.

Dalam pelaksanaannya, masyarakat yang datang langsung ke kantor kelurahan relatif mudah memperoleh informasi karena dapat bertanya kepada petugas. Informasi mengenai persyaratan dan biaya pelayanan juga disampaikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk keterbukaan yang ditemukan adalah adanya informasi bahwa pelayanan tertentu tidak dikenakan biaya. Kondisi ini membantu masyarakat memahami prosedur dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman dalam pelayanan.

Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa penyebaran informasi belum sepenuhnya merata. Informasi pada papan pengumuman lebih mudah diterima oleh masyarakat yang datang langsung ke kantor kelurahan. Sementara itu, masyarakat yang jarang datang ke kantor, masyarakat lanjut usia, atau masyarakat yang memiliki kesibukan pekerjaan dapat mengalami keterlambatan memperoleh informasi. Pemanfaatan media sosial juga belum dilakukan secara rutin sehingga belum seluruh masyarakat memperoleh informasi pelayanan secara bersamaan.

Selain masalah penyebaran informasi, terdapat pula masalah mengenai kepastian waktu penyelesaian pelayanan. Dalam beberapa kondisi, masyarakat masih perlu datang kembali atau menghubungi petugas untuk mengetahui perkembangan penyelesaian urusannya. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi tidak hanya berkaitan dengan keterbukaan persyaratan dan biaya, tetapi juga mencakup kejelasan tahapan serta perkiraan waktu penyelesaian pelayanan.

Dengan demikian, penerapan prinsip transparansi di Kelurahan Alai Parak Kopi telah berjalan, tetapi masih perlu ditingkatkan. Kelurahan dapat menyediakan informasi secara rutin melalui papan pengumuman yang selalu diperbarui, media sosial resmi, grup WhatsApp RT/RW, dan media komunikasi lainnya. Informasi mengenai persyaratan, biaya, tahapan pelayanan, serta perkiraan waktu penyelesaian perlu disampaikan dengan bahasa yang sederhana agar mudah dipahami masyarakat.

Penerapan Prinsip Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan prinsip yang menunjukkan bahwa setiap kegiatan dan pelayanan pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan aturan dan tugas yang telah ditetapkan. Sedarmayanti (2001) menjelaskan bahwa akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan hasil kerja organisasi pemerintahan. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan akuntabilitas di Kelurahan Alai Parak Kopi telah berjalan relatif baik.

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan dilaksanakan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan. Setiap aparatur memiliki pembagian tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga masyarakat dapat diarahkan kepada petugas yang menangani kebutuhan pelayanan. Selain itu, kegiatan administrasi dan pelayanan juga didukung dengan dokumentasi serta pengarsipan sebagai bentuk pertanggungjawaban pekerjaan.

Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa petugas dianggap cukup bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Petugas memberikan penjelasan mengenai persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi. Apabila masyarakat menyampaikan keluhan, petugas berusaha memberikan penjelasan dan menindaklanjutinya sesuai dengan kewenangan yang dimiliki. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pertanggungjawaban pelayanan tidak hanya dilakukan melalui administrasi, tetapi juga melalui hubungan langsung antara aparatur dengan masyarakat.

Penerapan akuntabilitas yang relatif baik tersebut menunjukkan bahwa keberadaan SOP dan pembagian tugas membantu aparatur melaksanakan pelayanan secara lebih terarah. Evaluasi dan pelaporan yang dilakukan oleh kelurahan juga menjadi bagian penting untuk memastikan bahwa kegiatan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, prinsip akuntabilitas telah menjadi bagian dari pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Alai Parak Kopi.

Penerapan Prinsip Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi berkaitan dengan kemampuan pemerintah mencapai tujuan pelayanan dengan menggunakan sumber daya secara tepat. Sedarmayanti (2012) menempatkan efektivitas dan efisiensi sebagai salah satu prinsip *good governance* karena pelayanan pemerintah harus mampu memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan penggunaan waktu dan sumber daya yang tepat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Kelurahan Alai Parak Kopi telah dilaksanakan berdasarkan SOP. Masyarakat yang telah membawa persyaratan secara lengkap dapat memperoleh pelayanan dengan proses yang relatif cepat dan tidak terlalu rumit. Petugas juga berusaha mengatur pembagian pekerjaan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Koordinasi antarpetugas dilakukan apabila suatu pelayanan membutuhkan keterlibatan lebih dari satu bagian.

Masyarakat yang diwawancarai menyampaikan bahwa pelayanan yang diterima relatif cepat dan mudah selama persyaratan yang diperlukan telah lengkap. Hal tersebut menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang jelas dapat membantu mengurangi waktu yang diperlukan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan yang mengikuti SOP juga membantu petugas bekerja secara lebih terarah.

Meskipun demikian, keterbatasan jumlah aparatur dapat menjadi kendala ketika jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan meningkat. Dalam kondisi ramai, seorang petugas dapat melayani beberapa masyarakat sekaligus sehingga waktu untuk memberikan penjelasan menjadi lebih terbatas. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan aparatur, pembagian pekerjaan yang lebih baik, dan penggunaan sistem administrasi digital dapat menjadi upaya untuk mempertahankan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Penerapan Prinsip Responsivitas

Responsivitas menunjukkan kemampuan aparatur pemerintah dalam memahami dan memberikan tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat. Prinsip ini penting karena

pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian administrasi, tetapi juga kemampuan petugas merespons pertanyaan, keluhan, dan permasalahan yang disampaikan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, responsivitas aparatur Kelurahan Alai Parak Kopi tergolong relatif baik.

Petugas kelurahan memberikan tanggapan ketika masyarakat menyampaikan pertanyaan atau mengalami kesulitan dalam proses pelayanan. Apabila permasalahan masih berada dalam kewenangan kelurahan, petugas berusaha memberikan penyelesaian secara langsung. Sementara itu, apabila permasalahan berkaitan dengan kewenangan instansi lain, pihak kelurahan melakukan koordinasi dengan pihak yang terkait.

Masyarakat juga memberikan tanggapan yang cukup baik terhadap cara petugas merespons kebutuhan mereka. Petugas dinilai cukup cepat dalam memberikan jawaban, bersikap ramah, dan berusaha membantu masyarakat mencari solusi. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi langsung antara aparatur dan masyarakat menjadi salah satu faktor yang mendukung responsivitas pelayanan.

Penerapan responsivitas dapat lebih ditingkatkan melalui penyediaan saluran pengaduan yang mudah digunakan. Penggunaan WhatsApp resmi, media sosial, atau sistem pengaduan sederhana dapat membantu masyarakat menyampaikan masalah tanpa harus selalu datang ke kantor kelurahan. Dengan demikian, respons terhadap kebutuhan masyarakat dapat dilakukan secara lebih cepat dan mudah.

Faktor yang Menghambat Penerapan *Good Governance*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terdapat beberapa faktor yang menghambat penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Kelurahan Alai Parak Kopi. Hambatan tersebut terutama berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia, penyebaran informasi yang belum maksimal, dan partisipasi masyarakat yang belum merata.

Tabel 3. Faktor Penghambat Penerapan *Good Governance*

No.	Faktor Penghambat	Permasalahan	Dampak
1	Sumber daya manusia	Jumlah aparatur terbatas dan beberapa petugas menangani lebih dari satu pekerjaan.	Pelayanan dapat mengalami tekanan ketika jumlah masyarakat meningkat.
2	Transparansi	Penyampaian informasi melalui media digital belum maksimal dan informasi belum diterima seluruh masyarakat secara merata.	Masyarakat tertentu masih harus datang atau bertanya kembali untuk memperoleh informasi.
3	Partisipasi masyarakat	Sebagian masyarakat tidak dapat mengikuti kegiatan karena pekerjaan dan urusan keluarga.	Keterlibatan masyarakat dalam musyawarah belum merata.

Sumber: Hasil wawancara dan observasi, diolah peneliti, 2026.

Faktor sumber daya manusia menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan pelayanan. Kemampuan dasar aparatur dalam memberikan pelayanan sudah cukup

memadai, tetapi keterbatasan jumlah pegawai menyebabkan beberapa aparatur harus menangani lebih dari satu pekerjaan. Selain itu, perubahan sistem dan aturan pelayanan membutuhkan kemampuan teknis yang terus diperbarui. Kemampuan dalam penggunaan teknologi, pengarsipan digital, dan pengolahan data juga masih perlu ditingkatkan.

Sedarmayanti (2003) menjelaskan bahwa penerapan *good governance* membutuhkan aparatur yang memiliki kemampuan, pengetahuan, keterampilan, profesionalitas, dan integritas. Berdasarkan temuan penelitian, peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi hal yang penting agar pelayanan dapat berjalan secara konsisten meskipun jumlah masyarakat yang dilayani berubah-ubah.

Hambatan berikutnya adalah transparansi informasi yang belum maksimal. Informasi pelayanan memang telah disediakan, tetapi belum seluruh masyarakat memperoleh informasi pada waktu yang sama. Ketergantungan pada informasi yang tersedia di kantor menyebabkan masyarakat yang jarang berkunjung berpotensi tertinggal informasi. Oleh karena itu, penyebaran informasi melalui media digital dan jaringan RT/RW perlu diperkuat.

Hambatan lainnya adalah partisipasi masyarakat yang belum optimal. Kesempatan untuk menyampaikan aspirasi sebenarnya telah diberikan melalui musyawarah dan komunikasi dengan RT/RW. Namun, kesibukan pekerjaan dan keluarga menyebabkan sebagian masyarakat tidak dapat hadir secara langsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan partisipasi membutuhkan cara yang lebih fleksibel dan sesuai dengan kondisi masyarakat.

Upaya Mengatasi Hambatan

Untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut, Kelurahan Alai Parak Kopi perlu melakukan beberapa upaya yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kemampuan aparatur, penguatan sistem informasi, serta perluasan saluran partisipasi masyarakat.

Tabel 4. Upaya Mengatasi Hambatan Penerapan *Good Governance*

No.	Hambatan	Upaya yang Dapat Dilakukan
1	Keterbatasan sumber daya manusia	Meningkatkan pelatihan pelayanan publik, teknologi informasi, dan administrasi digital.
2	Transparansi belum maksimal	Memperbarui papan informasi serta menggunakan media sosial dan WhatsApp secara rutin.
3	Partisipasi masyarakat rendah	Memperluas penyampaian aspirasi melalui RT/RW, media digital, musyawarah, dan kotak saran.
4	Kepastian waktu pelayanan	Memberikan informasi mengenai tahapan dan perkiraan waktu penyelesaian pelayanan.

Sumber: Hasil analisis peneliti berdasarkan hasil penelitian, 2026.

Peningkatan kualitas aparatur dapat dilakukan melalui pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan publik, teknologi informasi, administrasi digital, serta perubahan peraturan

pelayanan. Pelatihan tersebut diperlukan agar aparatur dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelayanan yang semakin berkembang. Selain itu, pembagian pekerjaan yang jelas juga perlu dipertahankan agar keterbatasan jumlah aparatur tidak terlalu memengaruhi kualitas pelayanan.

Pada aspek transparansi, kelurahan perlu menggunakan beberapa saluran informasi secara bersamaan. Papan pengumuman tetap diperlukan bagi masyarakat yang datang langsung ke kantor, tetapi informasi juga perlu disampaikan melalui media sosial dan WhatsApp RT/RW. Informasi yang disampaikan harus sederhana dan mencakup persyaratan, biaya, tahapan, serta perkiraan waktu pelayanan.

Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kelurahan dapat menyediakan lebih banyak cara bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat. Tidak semua aspirasi harus disampaikan melalui pertemuan tatap muka. Masyarakat dapat diberikan kesempatan menyampaikan saran melalui RT/RW, kotak saran, grup komunikasi, atau media digital. Cara tersebut dapat membantu masyarakat yang tidak dapat hadir dalam kegiatan musyawarah karena pekerjaan atau urusan keluarga.

Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* di Kelurahan Alai Parak Kopi telah berjalan dalam kegiatan pelayanan publik, tetapi masih terdapat perbedaan pada setiap prinsip. Prinsip akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, serta responsivitas relatif berjalan baik karena berkaitan langsung dengan mekanisme internal pelayanan, seperti SOP, pembagian tugas, komunikasi petugas, dan penyelesaian kebutuhan masyarakat. Sementara itu, partisipasi dan transparansi masih belum optimal karena sangat dipengaruhi oleh keterlibatan masyarakat dan kemampuan kelurahan dalam menyebarkan informasi kepada seluruh kelompok masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wicaksono et al. (2024) yang menunjukkan bahwa penerapan *good governance* dapat mendukung percepatan pelayanan publik, tetapi masih menghadapi masalah partisipasi masyarakat, transparansi, dan akuntabilitas.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pemikiran Sedarmayanti (2012) bahwa *good governance* membutuhkan keterlibatan masyarakat, keterbukaan informasi, pertanggungjawaban, efektivitas dan efisiensi, serta kemampuan pemerintah memberikan respons terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa penerapan prinsip tersebut tidak hanya ditentukan oleh aparatur pemerintah, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penelitian Puangrimaggalatung dan Soppeng (2026) mendukung temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa kapasitas sumber daya manusia dan partisipasi masyarakat menjadi faktor penting dalam membentuk kualitas pelayanan publik di tingkat desa, sedangkan transparansi, akuntabilitas, dan digitalisasi juga memberikan dukungan terhadap kualitas pelayanan.

Pada aspek internal, keberadaan SOP, pembagian tugas, dokumentasi, dan komunikasi petugas membantu pelaksanaan akuntabilitas serta efektivitas pelayanan. Sebaliknya, prinsip yang membutuhkan keterlibatan masyarakat secara lebih luas, seperti partisipasi dan transparansi, membutuhkan strategi komunikasi yang lebih beragam. Masyarakat memiliki kondisi yang berbeda dalam hal pekerjaan, waktu luang, kemampuan memperoleh informasi, dan kebiasaan menggunakan teknologi. Kondisi tersebut juga terlihat dalam penelitian Erinaldi et al. (2025) mengenai transparansi pelayanan publik di tingkat

kelurahan, yang menempatkan keterbukaan informasi sebagai bagian penting dalam penerapan *good governance*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan *good governance* di tingkat kelurahan tidak cukup hanya dilakukan dengan memperbaiki prosedur internal. Kelurahan juga perlu memastikan bahwa masyarakat dapat memperoleh informasi dan menyampaikan aspirasi dengan cara yang mudah. Penggunaan media digital, pembaruan informasi secara rutin, serta penguatan komunikasi melalui RT/RW dapat menjadi sarana untuk memperluas akses masyarakat. Dengan demikian, penerapan *good governance* dapat berkembang dari sekadar kepatuhan terhadap prosedur menjadi pelayanan yang lebih terbuka, mudah diakses, dan melibatkan masyarakat.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian selanjutnya dapat memperluas lokasi penelitian dengan membandingkan penerapan *good governance* pada beberapa kelurahan di Kota Padang. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan metode campuran (*mixed method*) dengan menambahkan data kuantitatif seperti tingkat kepuasan masyarakat, waktu penyelesaian pelayanan, jumlah pengaduan, serta tingkat penggunaan media digital. Penambahan data tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai hubungan antara penerapan *good governance* dan kualitas pelayanan publik. Penelitian terbaru juga menunjukkan pentingnya melihat kapasitas aparatur, transparansi, digitalisasi, dan partisipasi masyarakat secara bersama-sama ketika menilai kualitas pelayanan publik di tingkat lokal.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan good governance dalam pelayanan publik di Kelurahan Alai Parak Kopi, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Prinsip akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, serta responsivitas telah diterapkan melalui pelayanan sesuai SOP, pembagian tugas yang jelas, dokumentasi, evaluasi, dan tindak lanjut terhadap kebutuhan serta keluhan masyarakat. Namun, prinsip partisipasi dan transparansi masih belum optimal. Partisipasi masyarakat dalam kegiatan musyawarah belum merata karena sebagian masyarakat terkendala pekerjaan dan urusan keluarga, sedangkan transparansi masih menghadapi kendala dalam pemerataan penyampaian informasi dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan. Hambatan lainnya adalah keterbatasan sumber daya manusia, kemampuan dalam penggunaan teknologi, serta pemanfaatan media digital yang belum maksimal. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan good governance tidak hanya bergantung pada kemampuan aparatur, tetapi juga pada keterbukaan informasi dan keterlibatan aktif masyarakat. Oleh karena itu, kelurahan perlu meningkatkan kompetensi aparatur, memperluas penggunaan media digital dan WhatsApp, memperkuat peran RT/RW, serta menyediakan saluran aspirasi yang mudah diakses. Upaya tersebut diharapkan dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih transparan, partisipatif, efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

REFERENSI

Diningrat, S. W. M., Nindya, M. A., & Salwa, A. A. (2020). Emergency online teaching: Early childhood education lecturers' perception of barrier and pedagogical competency. *Cakrawala Pendidikan, 39*(3), 705–718. https://doi.org/10.21831/cp.v39i3.32383

Erinaldi, E., Handayani, F., Ilhamdi, I., Elviona, J., & Tafonao, O. (2025). Implementation of public service transparency policy at the Jaya Mukti Village Office, Dumai City. Global Education Journal, 3(1), 377–385. https://doi.org/10.59525/gej.v3i1.208

Grolig, L., Cohrdes, C., Tiffin-Richards, S. P., & Schroeder, S. (2020). Narrative dialogic reading with wordless picture books: A cluster-randomized intervention study. *Early Childhood Research Quarterly, 51*, 191–203. https://doi.org/10.1016/j.ecresq.2019.11.002

Hanson, K. G., Lavigne, H. J., Gover, S. G., & Anderson, D. R. (2021). Parent language with toddlers during shared storybook reading compared to coviewing television. *Infant Behavior and Development, 65*, 101646. https://doi.org/10.1016/j.infbeh.2021.101646

Kelley, E. S., Goldstein, H., Spencer, T. D., & Sherman, A. (2015). Effects of automated Tier 2 storybook intervention on vocabulary and comprehension learning in preschool children with limited oral language skills. *Early Childhood Research Quarterly, 31*, 47–61. https://doi.org/10.1016/j.ecresq.2014.12.004

Laha, V. A., Igirisa, I., & Tohopi, R. (2024). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik pada Kantor Camat Tolangohula Kabupaten Gorontalo. JIANE (Jurnal Ilmu Administrasi Negara), 6(2). https://doi.org/10.32938/jan.v6i2.7762

Nair, V., & Yunus, M. M. (2021). A systematic review of digital storytelling in improving speaking skills. *Sustainability, 13*(17), 9829. https://doi.org/10.3390/su13179829

Noble, C., Sala, G., Peter, M., Lingwood, J., Rowland, C. F., Gobet, F., & Pine, J. M. (2019). The impact of shared book reading on children's language skills: A meta-analysis. *Educational Research Review, 28*, 100290. https://doi.org/10.1016/j.edurev.2019.100290

O'Byrne, W. I., Houser, K., Stone, R., & White, M. (2018). Digital storytelling in early childhood: Student illustrations shaping social interactions. *Frontiers in Psychology, 9*, 1800. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01800

Otoluwa, M. H., Talib, R. R., Tanaiyo, R., & Usman, H. (2022). Enhancing children's vocabulary mastery through storytelling. *Jurnal Pendidikan Usia Dini, 16*(2), 249–260. https://doi.org/10.21009/JPUD.162.05

Puangrimaggalatung, Z. Z., & Soppeng, Z. R. A. (2026). Explaining public service quality at the village level: Administrative capacity, transparency, digitalization, and citizen participation. PUBLICUS: Jurnal Administrasi Publik, 4(1), 58–70. https://doi.org/10.30598/publicusvol4iss1p58-70

Putra, A. D., & Darmawan, I. (2026). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung 2024. *Journal Publicuho, 9*(1), 529–542. https://doi.org/10.35817/publicuho.v9i1.1086

Putra, A. D., & Darmawan, I. (2026). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung 2024. Journal Publicuho, 9(1), 529–542. https://doi.org/10.35817/publicuho.v9i1.1086

Rachmat, A. M., Hartati, S., & Erdawati. (2021). Family cohesion, interpersonal communication, and smartphone addiction among early childhood. *Jurnal Pendidikan Usia Dini, 15*(2), 257–272.

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).

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).

Satriana, M., Yuliani, S., & ... (2022). Media pembelajaran digital dalam menstimulasi keterampilan literasi anak usia dini di lembaga PAUD. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*.

Sedarmayanti. (2001). Akuntabilitas sebagai salah satu alat pengukuran kinerja instansi pemerintah dalam rangka implementasi otonomi daerah. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 4*(1). https://doi.org/10.31845/jwk.v4i1.595

Sedarmayanti. (2001). Akuntabilitas sebagai salah satu alat pengukuran kinerja instansi pemerintah dalam rangka implementasi otonomi daerah. Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 4(1). https://doi.org/10.31845/jwk.v4i1.595

Sedarmayanti. (2003). Penerapan good governance dalam organisasi kepemerintahan. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 6*(3). https://doi.org/10.31845/jwk.v6i3.520

Sedarmayanti. (2003). Penerapan good governance dalam organisasi kepemerintahan. Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 6(3). https://doi.org/10.31845/jwk.v6i3.520

Sedarmayanti. (2012). *Good governance: Kepemerintahan yang baik bagian kedua edisi revisi*. Bandung: Mandar Maju.

Sedarmayanti. (2012). Good governance: Kepemerintahan yang baik bagian kedua edisi revisi. Bandung: Mandar Maju.

Silvia, N. P., & Wirabrata, D. G. F. (2021). Meningkatkan kosakata anak usia dini melalui media Wordwall. *Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini Undiksha*.

Suardi, I. P., Ramadhan, S., & Asri, Y. (2019). Pemerolehan bahasa pertama pada anak usia dini. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini, 3*(1), 265–273. https://doi.org/10.31004/obsesi.v3i1.160

Tarandung, S. N., Rorong, A., & Tulusan, F. (2023). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik, 8*(4), 254–263. https://doi.org/10.35797/jap.v8i4.45886

Tarandung, S. N., Rorong, A., & Tulusan, F. (2023). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado. Jurnal Administrasi Publik, 8(4), 254–263. https://doi.org/10.35797/jap.v8i4.45886

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

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, 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), 1966–1972. https://doi.org/10.59141/comserva.v4i7.2557

Wirda, W., & Yulsyofriend. (2023). Pengaruh film animasi Riko The Series terhadap kemampuan bercerita anak usia 5–6 tahun di Taman Kanak-kanak Negeri II Padang. *Ar-*

Raihanah: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini, 3(1), 63–71. https://doi.org/10.53398/arraihanah.v3i1.247

Yuniria, A., & Utari, E. (2022). Analisis karakter peduli sosial anak usia dini dalam film animasi Riko The Series. *Jurnal Pendidikan Anak, 11*(2), 154–161. https://doi.org/10.21831/jpa.v11i2.54471

Zhao, J., Luo, H., Zhou, Y., Zhong, L., & Lai, J. (2021). Immediate effect of dialogic reading on interactive quality of book sharing among Chinese preschool mother–child dyads. *Journal of Chinese Writing Systems, 5*(3), 173–184. https://doi.org/10.1177/25138502211029042

Laha, V. A., Igirisa, I., & Tohopi, R. (2024). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik pada Kantor Camat Tolangohula Kabupaten Gorontalo. *JIANE (Jurnal Ilmu Administrasi Negara), 6*(2). https://doi.org/10.32938/jan.v6i2.7762

Copyright holder:
© Author

First publication right:
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:
CC-BY-SA