

Penerapan *Good Governance* pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sukaharja Kecamatan Sindang Jaya Kabupaten Tangerang

¹Sefty Aryantika; ²Udin Syamsudin; ³Fitria Firdiyani

¹⁻³Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang, Banten, Indonesia

Email : seftaryantika123@gmail.com¹, udinsyamsudin@unis.ac.id², fitria.firdiyani@unis.ac.id³

Korespondensi penulis : seftaryantika123@gmail.com

Abstract This thesis is entitled "Implementation of Good Governance in Population Administration Services in Sukaharja Village, Sindang Jaya District, Tangerang Regency". This study aims to determine the implementation of good governance in population administration services in Sukaharja Village, Sindang Jaya District, Tangerang Regency and the inhibiting factors in the implementation of good governance in population administration services in Sukaharja Village. This study uses a qualitative research method. The data collection techniques used are through observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the implementation of the principles of good governance in Population Administration services in Sukaharja Village has been in accordance with the Principles of Participation, Transparency, Accountability, and Law Enforcement has been running well. Although in terms of effectiveness, there is still a lack of human resources which is a challenge in the implementation of good governance. The results of this study can contribute to the development of better village government policies and improve the quality of population administration services by improving human resources and training for village employees and developing a more effective information system. Thus, this study can help improve the effectiveness of population administration services in Sukaharja Village and contribute to the development of better village government.

Keywords: Good Governance, Population, Administration Services

Abstrak Artikel ini berjudul "Penerapan Good Governance Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sukaharja Kecamatan Sindang Jaya Kabupaten Tangerang". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan good governance dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sukaharja, Kecamatan Sindang Jaya Kabupaten Tangerang dan faktor penghambat penerapan good governance dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sukaharja, Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sukaharja telah sesuai dengan Prinsip Partisipasi, Transparansi, Akuntabilitas, Penegakan Hukum sudah berjalan dengan baik. Meskipun pada prinsip efektivitas masih kurangnya sumber daya manusia yang menjadi tantangan dalam penerapan good governance. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan kebijakan pemerintahan desa yang lebih baik dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan meningkatkan sumber daya manusia dan pelatihan bagi pegawai desa dan pengembangan sistem informasi yang lebih efektif. Dengan demikian, penelitian ini dapat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sukaharja dan berkontribusi pada pengembangan pemerintahan desa yang lebih baik.

Kata Kunci : Good Governance, Pelayanan , Administrasi Kependudukan

1. PENDAHULUAN

Saat ini, banyak negara menghadapi penerapan sistem administrasi pemerintahan yang buruk, yang dikenal sebagai '*Bad Governance*'. Hal ini dicirikan oleh dampak negatif praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme terhadap kinerja pemerintahan pada era pra-reformasi. Pemerintah seringkali menggabungkan elemen politik dalam administrasi, sehingga administrator dapat dengan bebas menerapkan sistem spoil. Sistem spoil merujuk pada situasi di mana hubungan politik atau kekeluargaan diutamakan dalam penempatan pegawai. Tentu

saja, kondisi ini berdampak negatif pada pelaksanaan pemerintahan. Situasi ini mendorong gagasan dan inisiatif untuk mengembangkan Sistem pemerintahan yang transparan dan efisien. Sistem baru ini dianggap sebagai langkah untuk mengurangi dan membatasi praktik pemerintahan yang buruk, serta mengubahnya menjadi sistem pemerintahan yang baik (Good Governance). (Ayuningtyas et al., n.d.)

Di Indonesia, untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, Di Indonesia, untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, diterbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan penerapan pelayanan publik yang akuntabel, langkah ini merupakan permulaan dan acuan bagi perbaikan sistem pemerintahan yang terdahulu dianggap kuno. Sistem pemerintahan sebelumnya memiliki berbagai kekurangan, termasuk kurang tanggap, kurang memberikan informasi, sulit diakses, kurang terorganisasi, terlalu birokratis, dan kurang peka terhadap keluhan, saran, serta aspirasi masyarakat, serta kurang efisien. Oleh karena itu, perbaikan diri diperlukan agar pelayanan publik dapat menjadi lebih baik. Untuk memastikan pelayanan publik yang baik. (Ayuningtyas et al., n.d.)

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memperbaiki pelayanan publik, termasuk dalam hal proses pelayanan, syarat-syarat, kompetensi petugas, kecepatan, kesetaraan, kepastian biaya, dan kepastian jadwal pelayanan. Diharapkan agar aparat pemerintah desa dapat menyediakan layanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, termasuk pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), serta layanan lainnya seperti pembuatan akta kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, dan izin usaha. Layanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa harus memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan utama. Kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui pelayanan yang memenuhi standar kualitas, seperti kepastian waktu, ketepatan, tanggung jawab, kesempurnaan, dan kemudahan akses sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Jika layanan pemerintah desa sesuai dengan standar tersebut, maka kebutuhan masyarakat akan terpenuhi dan mereka akan merasa puas.

Pemerintahan desa merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sistem pemerintahan. Yang memberikan kewenangan kepada desa untuk mengatur masyarakatnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa merupakan badan pemerintahan yang bertugas mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat

dengan mengacu pada asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Penyelenggaraan pemerintahan di tingkat Desa atau Kecamatan diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Pemerintahan Desa. Pada Pasal 1 disebutkan bahwa “Pemerintahan Kecamatan adalah keseluruhan proses pencatatan data dan keterangan mengenai Pemerintahan Desa dalam Buku Register Desa”. Kemudian pada Pasal 2 disebutkan bahwa Pemerintahan Desa meliputi: Pemerintahan Umum; Pemerintahan Kependudukan; Pemerintahan Keuangan; Pemerintahan Pembangunan; Pemerintahan Lainnya. Keberadaan pemerintah desa yang membidangi administrasi kependudukan mempunyai kedudukan yang sangat penting karena merekalah unit pemerintahan yang paling memahami secara mendetail segala kondisi dan permasalahan yang ada di daerahnya. Oleh karena itu, masukan kepada pemerintah kecamatan terkait dengan berbagai pernyataan dan keterangan Sangat penting dalam pengambilan keputusan baik di tingkat daerah maupun nasional untuk memenuhi kebutuhan pembangunan secara komprehensif. Oleh karena itu, aparat desa diharapkan untuk bekerja dengan lebih giat dan memiliki keterampilan yang optimal dalam menjalankan tugas, khususnya dalam mengelola administrasi kependudukan, agar pelaksanaan tugas pemerintahan dapat berjalan dengan lancar.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan memainkan peran krusial dalam pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan desa. Untuk mendukung tujuan administrasi kependudukan, pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai komponen utama harus dikelola dengan baik agar dapat mendukung pembangunan dan tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan diterapkannya otonomi daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mengartikan otonomi daerah sebagai hak, wewenang, dan kewajiban daerah untuk mengelola urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan hukum yang berlaku, pemerintah desa di bawah pemerintahan daerah memiliki hak dan wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sendiri.

Pelayanan administrasi kependudukan kependudukan Adalah salah satu bentuk pelayanan yang sangat krusial bagi masyarakat. Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, akurat, transparan dan mudah digunakan, sesuai dengan ketentuan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pembangunan Pelayanan Publik.

Menurut Sedarmayanti (2014) Dalam (Hasibuan et al., 2022) Indikator *Good Governance* yaitu Partisipasi (*participation*), Transparansi (*transparency*), Akuntabilitas

(*accountability*), Efektivitas (*effectiveness*), Penegakan Hukum (*law enforcement*). Berikut adalah pengertian dari indikator diatas :

1. Partisipasi (*Participation*) berarti setiap warga negara, tanpa memandang jenis kelamin, memiliki hak yang sama untuk berpartisipasi dalam menentukan arah kebijakan negara. Semua orang berhak untuk turut serta dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kehidupan mereka, baik secara langsung maupun melalui perwakilan yang mereka pilih.
2. Transparansi (*Transparency*) adalah harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan, informasi, harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkan dan informasi harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan alat monitoring dan evaluasi.
3. Akuntabilitas (*Accountability*) adalah tingkat pertanggungjawaban antara pengambil keputusan dan masyarakat akan berbeda-beda, tergantung pada jenis keputusan yang diambil, apakah terkait dengan kebijakan internal organisasi atau kebijakan yang berdampak langsung pada masyarakat.
4. Efektivitas (*Effectiveness*) adalah proses dan lembaga yang menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan merupakan tanda bahwa organisasi tersebut berjalan dengan efektif dan efisien.
5. Penegakan Hukum (*Law enforcement*) adalah hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama dalam kasus-kasus yang berkaitan dengan pelanggaran hak asasi manusia.

Berdasarkan penjelasan di atas, Pada observasi awal menunjukkan bahwa Prinsip transparansi penerapan *Good Governance* pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sukaharja terdapat masalah terkait seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, atau Akta Kelahiran. Masalah yang muncul adalah kurangnya informasi mengenai prosedur, ketidakpastian waktu ketiadaan penempelan alur atau tata cara pengurusan dokumen yang berhubungan dengan layanan tersebut. Dampaknya adalah kurangnya efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Sukaharja dan dapat menyebabkan masyarakat kebingungan dan ketidakpahaman masyarakat mengenai prosedur untuk mengurus dokumen-dokumen terkait administrasi kependudukan. Prinsip Penegakan Hukum, masih adanya praktik calo yang dimana untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan cepat, terdapat biaya tambahan.

Selain itu, Desa Sukaharja juga masih memiliki kekurangan dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis online yang masih dilakukan secara manual. Hal ini menyebabkan masyarakat harus datang ke Desa Sukaharja secara berulang-ulang,

menghambat optimalnya pelayanan administrasi tersebut. Karena kurangnya kemampuan aparatur desa dalam memanfaatkan teknologi, yang perlu dievaluasi. Semua ini merupakan tantangan bagi Desa Sukaharja untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan perkembangan era 4.0 yang merupakan upaya transformasi menuju perbaikan dengan mengintegrasikan dunia online dimana semua proses berjalan dengan internet guna mencapai efektivitas dan efisiensi yang diinginkan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Desa Sukaharja.

Sebagai aparat pemerintah desa, memberikan pelayanan publik yang optimal merupakan kewajiban mutlak. Namun, dalam praktiknya masih terdapat sejumlah kendala, antara lain kompleksitas prosedur, ketidakjelasan persyaratan administratif, kurangnya transparansi, dan inefisiensi pelayanan. Faktor-faktor seperti partisipasi masyarakat, kapasitas pegawai, regulasi yang berlaku, serta sarana dan prasarana turut mempengaruhi kualitas pelayanan.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah desa berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan indikator keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga pelayanan harus dirancang secara optimal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. METODE

Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mendeskripsikan fenomena di lapangan terkait penerapan *Good Governance* pada pelayanan administrasi di Desa Sukaharja. Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer yang dikumpulkan langsung di lapangan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta data sekunder yang diperoleh dari berbagai literatur, catatan, dan arsip yang relevan. Teknik Pengumpulan Data dengan Observasi: Observasi partisipatif untuk mengamati kegiatan informan, Wawancara yang Menggunakan indikator *Good Governance* untuk menggali informasi dan Dokumentasi dengan Mempelajari dokumen-dokumen terkait. Teknik Analisis Data yang digunakan yaitu *Data Collection* : Mengumpulkan data melalui analisis dokumentasi dan wawancara, *Data Reduction*: Merangkum dan memilih hal-hal pokok dalam data. Penyajian Data : Dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan teks naratif dan *Conclusion Drawing/Verivication*: Penarikan kesimpulan yang kredibel setelah verifikasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara untuk memperoleh data primer yang valid dan mendalam. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara komprehensif untuk menjawab permasalahan penelitian dan menghasilkan kesimpulan yang relevan.

Penerapan *Good Governance* Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sukaharja Kecamatan Sindang Jaya Kabupaten Tangerang

Tata kelola pemerintahan yang baik pada dasarnya memerlukan partisipasi dari semua sektor yang terlibat, baik dalam birokrasi maupun masyarakat. Pemerintahan yang baik adalah yang dekat dengan masyarakat dan mampu memenuhi kebutuhan mereka dalam memberikan layanan. Esensi dari Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mampu memberikan pelayanan publik secara cepat dan tepat dan penyelenggaraan pelayanan publik yang bermutu.

Good Governance dapat diterapkan dalam berbagai konteks, seperti dalam manajemen perusahaan, tata kelola internasional, pemerintahan nasional, dan administrasi daerah. Tata kelola pemerintahan melibatkan proses pembuatan dan pelaksanaan keputusan. Oleh karena itu, analisis tata kelola pemerintahan menitikberatkan pada peran aktor formal dan informal dalam proses pembuatan dan pelaksanaan keputusan, serta berbagai struktur formal dan informal yang terlibat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pemerintahan.

Indikator Partisipasi

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah kontribusi serta keterlibatan aktif dari masyarakat dalam segala aspek terkait dengan proses administrasi kependudukan, seperti pengurusan dokumen identitas seperti KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, dan dokumen resmi lainnya. Dengan adanya partisipasi aktif dari masyarakat, proses administrasi kependudukan dapat menjadi lebih efisien, transparan, dan akurat. Dengan terlibatnya masyarakat, data pribadi mereka bisa dikelola dengan benar dan aman. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan juga membantu meningkatkan kesadaran akan pentingnya dokumen identitas resmi dan memberikan peluang

kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam mengurus kebutuhan administratif kependudukan mereka. Penerapan prinsip partisipasi telah diterapkan dengan baik di Kantor Desa Sukaharja, terutama dalam pendaftaran Pelayanan Administrasi Kependudukan di mana masyarakat dilibatkan secara aktif. Langkah ini dimaksudkan agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dalam dokumen Administrasi Kependudukan. Masyarakat mengikuti prosedur, syarat, dan mekanisme yang berlaku dalam pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilakukan di Desa Sukaharja.

Indikator Transparansi

Transparansi berlandaskan pada hak untuk menerima informasi, di mana informasi yang bermanfaat bagi publik dapat diakses secara langsung oleh mereka yang memerlukannya. Transparansi, salah satu prinsip dalam pengelolaan yang baik, diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Transparansi dan Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang ini mewajibkan otoritas publik untuk menyediakan akses informasi publik kepada semua pemohon atau masyarakat, kecuali untuk informasi tertentu. Penerapan prinsip transparansi (keterbukaan) dalam layanan publik di Desa Sukaharja meliputi akses informasi publik, saluran pengaduan seperti *facebook*, persyaratan dokumentasi dan biaya, serta peran petugas layanan dalam memberikan informasi yang diperlukan kepada masyarakat. Pelayanan Kantor Desa Sukaharja meliputi pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pengantar Kerja dan Izin Mendirikan Bangunan, serta Pencatatan Pernikahan. Penerapan prinsip transparansi di Balai Desa Sukaharja telah menghasilkan informasi yang terperinci mengenai prosedur, biaya, tugas dan tanggung jawab, serta kemudahan dalam mengakses informasi dan perkembangan sistem pengaduan.

Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kewajiban untuk bertanggung jawab kepada masyarakat atas setiap tindakan yang dilakukan. Hal ini penting agar setiap lembaga dapat menjalankan tugasnya secara bertanggung jawab. Oleh sebab itu, setiap tindakan harus dilakukan secara transparan dan mematuhi hukum serta kebijakan publik, sambil menghindari penyalahgunaan kekuasaan. Pelayanan publik harus bisa dipertanggungjawabkan, baik kepada masyarakat maupun pihak-pihak terkait, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dalam pelayanan publik meliputi akuntabilitas kinerja, biaya, dan produk layanan.

Akuntabilitas, yaitu tanggung jawab kepada pengguna atas setiap kegiatan yang dilakukan di Kantor Desa Sukaharja sangatlah penting. Oleh karena itu, tugas harus dilaksanakan secara jujur, terstruktur sesuai ketentuan hukum dan kebijakan yang berlaku, serta mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan. Transparansi tercipta di Kantor Desa Sukaharja sebagai landasan akses terhadap informasi yang relevan dengan kepentingan pengguna. Penerapan *Good Governance* pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Sukaharja mencakup Akuntabilitas. Penerapan Akuntabilitas di Kantor Desa Sukaharja telah berjalan dengan lancar, terbukti dengan adanya pertanggungjawaban pegawai desa jika ada kesalahan atau kekurangan dalam penginputan data, segera diperbaiki dan direvisi. Jika terjadi permasalahan di desa, mediasi dilakukan dan diselesaikan secara menyeluruh, sehingga memudahkan komunikasi dua arah untuk menjalin komunikasi yang efektif.

Indikator Efektivitas

Efektivitas berarti bahwa setiap kegiatan dalam lembaga harus diarahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal dengan memanfaatkan sumber daya yang ada sebaik mungkin. Prinsip efektivitas menekankan bahwa proses dan kegiatan kelembagaan harus menghasilkan hasil yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui penggunaan sumber daya yang tersedia secara maksimal. Tingkat efektivitas aparatur Pemerintah Desa dalam menjalankan fungsi pemerintahannya memiliki dampak signifikan terhadap pencapaian tujuan pemerintah. Dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan, Desa Sukaharja belum melaksanakan pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis *Online* dan masih harus berkunjung ke Kantor Desa Sukaharja. Hal ini sangat penting untuk menerapkan prinsip efektivitas dalam pelayanan online sehingga masyarakat umum dapat dengan mudah memanfaatkan pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke Kantor Desa.

Indikator Penegakan Hukum

Penegakan Hukum harus dilakukan dengan keadilan dan tanpa pilih kasih, terutama dalam hal hak asasi manusia dan upaya merugikan Negara. Di Desa Sukaharja belum terdapat regulasi resmi mengenai penegakan hukum di tingkat desa. Meskipun demikian, upaya peneguran umumnya dilakukan secara tertulis dengan penekanan pada pentingnya menghindari praktik pungli atau pungutan liar yang dianggap serius. Perangkat desa ditekankan agar tidak melakukan pungutan liar terutama dalam urusan administratif seperti

pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan dokumen serupa. Di Desa Sukaharja belum ada peraturan kepala desa terkait data kependudukan, pemerintah desa tetap menyelesaikan masalah dengan pendekatan yang sopan, jujur, dan adil. Masyarakat didorong untuk mengunjungi kantor desa untuk layanan pendaftaran kependudukan, di mana persyaratan akan dijelaskan secara rinci dan bantuan akan diberikan guna mempermudah pemahaman proses tersebut. Pegawai di Desa Sukaharja dianggap memberikan layanan dengan penuh keadilan tanpa adanya diskriminasi terhadap masyarakat. Hal ini sebagai langkah penting dalam memastikan bahwa semua warga mendapatkan perlakuan yang sama dan layak.

Faktor Penghambat Penerapan *Good Governance* Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis *Online* Di Desa Sukaharja Kecamatan Sindang Jaya Kabupaten Tangerang

Dalam pelaksanaan implementasi *e-government* dalam layanan informasi publik berbasis Beberapa pencapaian positif dan kemajuan dari kegiatan di Kantor Desa Sukaharja telah terlihat, meskipun masih ada beberapa kekurangan dan target yang belum tercapai sepenuhnya. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor penghambat yang dihadapi. Kendala yang muncul dalam menerapkan prinsip *good governance* di Kantor Desa Sukaharja, terutama dalam meningkatkan efektivitas, antara lain terkait dengan keterbatasan fasilitas pelayanan seperti Sumber Daya Manusia, infrastruktur IT, dan biaya pemeliharaan aplikasi yang tinggi.

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia atau modal manusia menunjukkan bahwa mereka adalah salah satu dari hambatan utama dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*. Masalah ini sangat signifikan dan erat kaitannya dengan keberhasilan suatu lembaga, mengingat tenaga kerja memainkan peran krusial dalam perkembangan lembaga tersebut. Di Kantor Desa Sukaharja, tantangan yang dihadapi dalam menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* melibatkan kekurangan, seperti belum adanya layanan administrasi kependudukan secara *online*. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kemampuan pegawai desa dalam penggunaan komputer serta belum mengikuti pelatihan-pelatihan yang relevan.

b. Infrastruktur IT dan Pemeliharaan Aplikasi

Membangun dan merawat infrastruktur TI yang diperlukan untuk mendukung layanan administrasi kependudukan online dapat menimbulkan biaya tinggi. Ini termasuk server, perangkat keras dan lunak, serta sistem keamanan data yang

diperlukan agar layanan tersebut berjalan dengan lancar dan terjamin keamanannya. Mengembangkan aplikasi khusus untuk layanan administrasi kependudukan *online* juga memerlukan biaya yang signifikan. Proses pengembangan aplikasi melibatkan analisis persyaratan, desain, implementasi, dan kode. Selain itu, pemeliharaan rutin dan pengembangan aplikasi juga membutuhkan investasi tambahan. Untuk memastikan keamanan data pribadi penduduk saat menggunakan layanan online, menerapkan lapisan keamanan yang kuat membutuhkan biaya tambahan.

Berdasarkan hasil wawancara di Kantor Desa Sukaharja, ditemukan bahwa masih ada kekurangan yang perlu segera diselesaikan agar pelayanan berbasis *online* kepada masyarakat dapat lebih memadai. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kelengkapan fasilitas ke depan dan menerapkan prinsip efektivitas dalam pelayanan *online* agar masyarakat bisa mengakses layanan administrasi kependudukan dengan mudah tanpa mengunjungi kantor desa.

4. KESIMPULAN

Penerapan *Good Governance* pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sukaharja, Kecamatan Sindang Jaya, Kabupaten Tangerang telah berhasil menjalankan partisipasi masyarakat dalam registrasi layanan administrasi dengan efektif dan masyarakat mematuhi prosedur yang berlaku. Transparansi pelayanan publik termasuk informasi, pengaduan, dokumen persyaratan, serta peran petugas telah diterapkan dengan baik di kantor tersebut. Pelaksanaan prinsip akuntabilitas di Kantor Desa Sukaharja juga berjalan lancar dengan pegawai desa bertanggung jawab atas kesalahan atau kekurangan data. Meskipun layanan online belum tersedia, penting untuk meningkatkan efektivitas layanan online agar masyarakat bisa mengakses administrasi kependudukan dengan mudah. Meskipun belum ada regulasi resmi tentang penegakan hukum di tingkat desa, pemerintah desa tetap menyelesaikan masalah dengan cara yang sopan, jujur, dan adil untuk memastikan kesetaraan layanan bagi semua warga. Kendala dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance* di Desa Sukaharja termasuk kurangnya keterampilan SDM dalam layanan online serta biaya tinggi untuk infrastruktur IT yang diperlukan.

Adapun saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sosialisasi persyaratan Administrasi Kependudukan di Desa Sukaharja dapat ditingkatkan melalui pertemuan rutin, pemanfaatan media sosial, serta distribusi pamflet atau poster di lokasi strategis. Kerja sama dengan tokoh masyarakat dan perangkat desa juga perlu ditingkatkan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat.
2. Pelatihan teknologi informasi perlu diselenggarakan bagi pegawai desa Sukaharja untuk meningkatkan kemampuan dalam pelayanan administrasi kependudukan online, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan responsif.
3. Pengembangan aplikasi pelayanan online administrasi kependudukan harus segera dilakukan dengan fitur-fitur penting seperti pendaftaran, pengajuan dokumen, dan pelacakan status permohonan. Sosialisasi intensif kepada masyarakat tentang manfaat dan cara penggunaan aplikasi juga sangat penting.

DAFTAR PUSTAKA

A., Rahardjo, M., Konsep, A., & Hipotesis, V. (n.d.). Konsep, Variabel dan Hipotesis dalam Penelitian.

Abdul Majid. (2014). Strategi Pembelajaran. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Anggraeni, S. I., Juwandi, R., & Nida, Q. (2022). Pengaruh Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Nasional Kabupaten Pandeglang, 6(1), 15–26.

Ayuningtyas, D. W., Studi, P., Keimigrasian, A., & Imigrasi, P. (n.d.). Penerapan Good Governance Dalam Meningkatkan, 2(1), 1–13.

Cahyadi, A., Publik, A., & Surabaya, F. U. (2016). Penerapan good governance dalam pelayanan publik, 2(2).

Dana, P., Di, D., Sewurejo, D., Wardani, M. K., Fauzi, A. S., Ekonomi, F., & Surakarta, I. (n.d.). 1) , 2) 1, 11(43), 108–127.

Febrianti, M. M., & Priyadi, M. P. (n.d.). Implementasi Good Governance Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19.

Governance, P. G., Kualitas, D. P., & Administrasi, P. (2023). Public Policy; 4(2).

Hasibuan, S. Y., Fadhilah, N., Hasibuan, A., Islam, U., & Sumatera, N. (2022). GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE, 3.

Hermanses, U., & Soselisa, P. S. (2023). Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seram Bagia Barat, 10(2), 429–444.

Marliani, L., & Si, M. (n.d.). No Title, 150, 17–21.

Mudjia Rahardjo. (2018). Antara Konsep, Proposisi, Teori, Variabel, dan Hipotesis Dalam Penelitian.

Prinsip, I., Governance, G., Kartu, E., Rafa, S., Kurniawan, I. A., & Rantau, M. I. (2022). No Title, 4(3), 95–102.

Prinsip, P., Governance, G., Publik, B. P., Nomor, U., Kependudukan, A., E-open, A., & Bekasi, K. (2023). Implementation of Good Governance Principles in Public Service based on Law Number 24 of 2013 on Population Administration through the E-Open Application in Bekasi City, 4(24), 198–204.

Sedarmayanti. (2004). Good Governance “Kepemerintahan yang Baik” Bagian Kedua Edisi Revisi. Bandung: CV. Mandar Maju.

Sedarmayanti. (2014). Good Governance (Kepemerintahan yang baik) Bagian Kedua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang baik). Bandung: Penerbit Mandar Maju.

Setiawan Guntur. (2004). Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan. Jakarta: Balai Pustaka.

Shinta Tomuka. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung, 1(3).

Sugiyono, P. D. (2020). Metode penelitian kualitatif. ALFABETA,CV.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.