

SOSIALISASI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DENGAN MENERAPKAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI DESA PARIGI KECAMATANCIKANDE

Heru Wahyudi, Nida Silvia Lestari, Elda Mnemonica Rosadi
Universitas Pamulang

[*dosen10020@unpam.ac.id](mailto:dosen10020@unpam.ac.id), dosen03004@unpam.ac.id, dosen03072@unpam.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk memberikan sosialisasi terkait penerapan prinsip good governance dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Parigi, Kecamatan Cikande, Kabupaten Serang. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan yaitu metode partisipatif, yang melibatkan keterlibatan aktif masyarakat dan perangkat desa. Kegiatan sosialisasi dilaksanakan melalui ceramah, diskusi kelompok, dan pelatihan teknis untuk meningkatkan kapasitas perangkat desa dalam mengelola pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip good governance. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Desa Parigi telah menerapkan beberapa prinsip good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab dalam pelayanan publik. Adapun temuan lain dalam pelayanan publik yang perlu ditingkatkan dalam hal pengelolaan layanan administrasi yang belum sepenuhnya berbasis teknologi dan peningkatan fasilitas pendukung pelayanan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi desa-desa lain dalam mengimplementasikan good governance guna meningkatkan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Kata kunci : pelayanan publik, good governance, desa, sosialisasi

ABSTRACT

Community service activity aims to provide socialization regarding the implementation of good governance principles in improving the quality of public services in Parigi Village, Cikande District, Serang Regency. The method used in this activity is a participatory approach, involving the active engagement of the community and village officials. The socialization activities were conducted through lectures, group discussions, and technical training to enhance the capacity of village officials in managing public services in line with good governance principles. The findings indicate that Parigi Village has implemented several good governance principles, such as transparency, accountability, and responsibility in public services. However, other findings show that improvements are needed in the management of administrative services, which are not yet fully technology-based, and in the enhancement of supporting service facilities. This community service activity is expected to provide recommendations for other villages in implementing good governance to improve public services in a more effective and efficient manner.

Keywords: public services, good governance, village, socialization

PENDAHULUAN

Pemerintahan Desa dalam Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 Tentang Desa menyebutkan bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintahan Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa

yang demokratis (partisipatif, akuntabel, transparan dan responsif) akan semakin kokoh apabila ditopang dengan kesejajaran dan kepercayaan antar elemen pemerintah di desa. Oleh karena itu, pemerintah desa dituntut untuk melakukan perubahan yang serius, baik dari segi kepemimpinan dan kinerja yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas (Ali & Saputra, 2020). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa membentuk pemerinthan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka serta bertanggungjawab tidak terlepas dari optimalnya pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Sedarmayanti, 2012). Kualitas pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan desa. Namun, banyak desa di Indonesia yang masih menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien (Dwiyanto, 2018). Desa Parigi di Kecamatan Cikande merupakan salah satu desa yang mengalami berbagai masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mulai dari minimnya transparansi hingga rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang baik akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa, karena masyarakat cenderung menilai pemerintah dari kualitas layanan yang mereka terima. Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan publik yang efektif dan efisien sangat bergantung pada kualitas tata kelola yang diterapkan oleh aparat desa. Proses untuk meningkatkan pelayanan publik di pemerintahan desa dapat dilakukan dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsibilitas. Dengan demikian, pemerintah desa dapat menjalankan program-program yang mendukung kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat. Dalam hal ini, good governance hadir sebagai solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi dalam sistem pemerintahan desa. Prinsip good governance ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang dapat dipertanggungjawabkan, berjalan secara efektif, efisien, dan memberikan hasil yang maksimal sesuai dengan harapan masyarakat (Handayani & Nur, 2019).

Penerapan *good governance* juga menjadi bagian penting dalam upaya memperbaiki tata kelola pemerintahan, baik di tingkat desa maupun lebih luas. Dalam hal ini, Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menjadi landasan hukum yang memberikan arahan serta memperkuat pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* di pemerintahan desa. Dengan adanya undang-undang ini, desa memiliki ruang yang lebih luas untuk mengembangkan tata kelola yang baik dan meningkatkan kapasitas aparturnya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Salah satu implikasi positif dari penerapan *good governance* adalah peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan desa, yang pada akhirnya akan mempercepat tercapainya tujuan pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, kesiapan aparatur pemerintah desa dalam menjalankan tugasnya sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Beragam permasalahan klasik dalam pelayanan publik masih sering ditemui di banyak sektor, yang secara langsung memengaruhi kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Salah satu masalah yang paling mencolok adalah prosedur pelayanan yang sering terkesan berbelit-belit dan rumit, yang membuat masyarakat merasa kesulitan untuk mendapatkan layanan secara efisien. Selain itu, masyarakat juga tidak memiliki kepastian mengenai waktu dan biaya yang harus dikeluarkan dalam menerima pelayanan, yang berujung pada ketidakpastian dan ketidakpuasan. Kondisi ini sering kali menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah, sehingga mereka mencari alternatif lain untuk mendapatkan layanan yang lebih cepat dan lebih jelas, meskipun itu bisa berarti mengeluarkan biaya lebih banyak atau mengabaikan prosedur yang sah.

Salah satu penyebab utama dari berbagai masalah tersebut adalah budaya birokrasi yang lebih mengarah pada budaya kekuasaan daripada budaya pelayanan, di mana fokus utama bukan pada pemberian pelayanan yang berkualitas, melainkan pada penguasaan dan pengendalian prosedur. Untuk mengatasi hal ini, penerapan prinsip-prinsip *good governance* menjadi langkah yang sangat relevan dan dapat dilakukan. Salah satu karakteristik utama dari *good governance* adalah terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* seperti

transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsibilitas, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi juga dapat membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang pada gilirannya akan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan.

Pelayanan yang berkualitas didasarkan pada akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan dengan mengedepankan efektivitas pada pencapaian yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat (pengguna layanan), perlunya kejelasan dan kepastian (transparansi) mengenai persyaratan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan, dan juga jadwal waktu penyelesaiannya.

Pola pelayanan *good governance* mulai diterapkan oleh Desa Parigi pada proses pelayanan kepada masyarakat, salah satunya pembuatan surat menyurat yang dilakukan secara elektronik. Namun masih terdapat beberapa pelayanan yang belum berjalan optimal, yakni proses pelayanan yang masih dilakukan secara konvensional. Dalam menerapkan prinsip *good governance* memang bukan perkara yang mudah, diperlukan adanya sinkronisasi dan harmonisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa (Adam et al., 2021). Dengan dilakukannya kegiatan kepada masyarakat diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap pentingnya konsep *good governance* dalam pelayanan publik. Tentunya dengan penerapan *good governance* dapat mengatasi kesulitan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang bertele-tele, proses yang lama dan tidak pastian harga. Menurut (Herizal et al., 2020) apabila kinerja pelayanan publik sudah berjalan baik maka masyarakat perlu diberikan wawasan sebagai fase adaptasi.

Sosialisasi mengenai pentingnya *good governance* dalam pelayanan publik merupakan langkah yang krusial dalam mengatasi masalah ini. Melalui sosialisasi, diharapkan perangkat desa dapat memahami dan mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* secara optimal dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan

publik (Graham, Amos, & Plumptre, 2003). Penerapan prinsip transparansi, misalnya, memungkinkan masyarakat untuk mengetahui proses dan prosedur yang harus ditempuh dalam mendapatkan layanan. Dengan demikian, masyarakat dapat merasa lebih percaya terhadap perangkat desa, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah desa.

Partisipasi masyarakat juga menjadi kunci penting dalam penerapan good governance di tingkat desa. Partisipasi masyarakat bukan hanya terbatas pada keikutsertaan dalam proses pengambilan keputusan, tetapi juga melibatkan masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi terhadap pelayanan publik (Prasojo, 2017). Dengan meningkatnya partisipasi, masyarakat Desa Parigi dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi perbaikan pelayanan publik, sekaligus ikut bertanggung jawab dalam mengawasi kinerja pemerintahan desa. Penelitian ini berfokus pada upaya sosialisasi penerapan prinsip good governance dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Parigi. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat terjadi perbaikan yang signifikan dalam kualitas pelayanan publik di desa, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah desa. Sosialisasi ini akan melibatkan perangkat desa dan masyarakat secara aktif, dengan tujuan akhir menciptakan tata kelola pelayanan publik yang lebih baik dan berkelanjutan.

Harapan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini yaitu adanya peningkatan dalam prinsip good governance di Desa Parigi. Penerapan prinsip-prinsip tersebut, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsibilitas, akan membawa perubahan signifikan dalam cara pelayanan diberikan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini bukan hanya akan berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat desa, seperti akses yang lebih mudah dan cepat terhadap layanan, tetapi juga akan memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah desa. Dengan pelayanan yang lebih baik, masyarakat akan merasa dihargai dan diperhatikan, yang pada akhirnya akan membangun kepercayaan dan rasa saling menghormati antara kedua belah pihak.

Hal ini juga dapat mendorong masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam proses pembangunan desa, yang pada gilirannya akan menciptakan sinergi yang kuat antara pemerintah dan masyarakat dalam mencapai tujuan bersama. Oleh

karena itu, upaya sosialisasi mengenai penerapan prinsip good governance ini sangat penting untuk dilaksanakan, karena tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik, tetapi juga untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sosialisasi ini diharapkan dapat membuka wawasan dan meningkatkan kapasitas aparat desa dalam melaksanakan tugasnya, serta memberi pemahaman yang lebih mendalam kepada masyarakat mengenai pentingnya prinsip-prinsip good governance dalam pembangunan desa yang berkelanjutan.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Metode kegiatan yang digunakan dalam sosialisasi penerapan prinsip good governance di Desa Parigi Kecamatan Cikande adalah metode partisipatif, yang mengutamakan keterlibatan aktif masyarakat dan perangkat desa dalam seluruh tahapan kegiatan. Metode partisipatif ini sejalan dengan teori komunikasi partisipatif yang dikemukakan oleh Freire (1970), di mana dialog antara pemerintah desa dan masyarakat menjadi sarana penting untuk menumbuhkan kesadaran bersama mengenai pentingnya tata kelola pemerintahan yang baik. Kegiatan ini dirancang untuk mendorong keterlibatan langsung dari seluruh pemangku kepentingan desa, termasuk kepala desa, perangkat desa, tokoh masyarakat, serta warga desa secara umum.

Tahap pertama dalam kegiatan ini adalah pendekatan awal dan identifikasi kebutuhan. Pada tahap ini, dilakukan survei lapangan untuk mengidentifikasi permasalahan utama terkait pelayanan publik di Desa Parigi. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami kondisi riil pelayanan publik di desa, serta mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap perbaikan pelayanan. Data yang diperoleh akan digunakan sebagai bahan untuk merancang materi sosialisasi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan desa (Dwiyanto, 2018).

Tahap kedua adalah pelaksanaan sosialisasi, yang melibatkan penyampaian materi mengenai strategi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerapkan prinsip good governance. Sosialisasi dilakukan melalui seminar dan lokakarya yang diikuti oleh perangkat desa dan masyarakat. Metode penyampaian yang digunakan adalah kombinasi antara ceramah interaktif, diskusi

kelompok, dan studi kasus. Diskusi kelompok digunakan untuk mengidentifikasi masalah pelayanan publik di desa dan mencari solusi bersama, sedangkan studi kasus digunakan untuk memberikan contoh konkret penerapan good governance di desa-desa lain yang telah berhasil.

Tahap ketiga adalah pelatihan teknis bagi perangkat desa untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam menjalankan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip good governance (Denhardt & Denhardt, 2015). Pelatihan ini mencakup penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik, manajemen pelayanan yang efektif, serta cara menyusun dan melaporkan kinerja secara transparan kepada masyarakat. Pelatihan teknis ini diharapkan dapat memperkuat kemampuan perangkat desa dalam mengelola administrasi dan pelayanan publik dengan lebih efisien. Tahap terakhir adalah monitoring dan evaluasi, di mana dilakukan penilaian terhadap efektivitas kegiatan sosialisasi dan pelatihan. Monitoring dilakukan dengan cara mengamati perubahan perilaku perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik serta mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat setelah kegiatan sosialisasi. Evaluasi ini akan menjadi dasar untuk menentukan apakah kegiatan sosialisasi telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Parigi dan mengarahkan pada penerapan prinsip good governance yang berkelanjutan (Prasojo, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Parigi merupakan salah satu desa di Kecamatan Cikande, Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Secara geografis, letak Desa Mangkunegara merupakan wilayah bagian selatan Kecamatan Cikande dengan 9,002 jumlah penduduk. Dalam beberapa tahun terakhir telah terjadi perubahan paradigma mengenai pelayanan publik di desa. Pelayanan publik yang dilakukan di desa tidak lagi hanya memenuhi kebutuhan dasar masyarakat akan tetapi juga harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dengan menerapkan prinsip *good governance*. Salah satu fungsi pemerintahan yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah adalah pelayanan publik.

Adapun jenis pelayanan publik dalam bidang administratif yang ada di kantor Desa Parigi diantaranya : (1) surat pindah, (2) surat keterangan ahli waris, (3) surat keterangan tidak mampu, (4) surat domisili, (5) surat keterangan usaha, (6) surat keterangan janda/duda, (7) surat pengantar izin keramaian, (8) surat keterangan belum kawin, (9) dan lain-lain. Kegiatan sosialisasi peningkatan pelayanan publik dengan menerapkan prinsip *good governance* di Desa Parigi Kecamatan Cikande dilakukan dengan ceramah dengan sasaran Kepala Desa, Sekretaris Desa dan para perangkat Desa Parigi.

Gambar 1.
Kegiatan sosialisasi peningkatan pelayanan publik dengan menerapkan prinsip *good governance* di Desa Parigi Kecamatan Cikande



Kegiatan sosialisasi ini memberikan informasi mengenai strategi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut David Osbon dan Plastik (2020), yakni (1) strategi inti (*core strategy*), (2) strategi Konsekuensi (*consequences strategy*), (3) Strategi pelanggan (*Customer Strategy*), (4) Strategi pengawasan (*control strategy*), (5) Strategi budaya (*culture strategy*).

Analisis Permasalahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Parigi Kecamatan Cikande

Penentuan isu strategis terhadap permasalahan kualitas pelayanan publik di Desa parigi Kecamatan Cikande menggunakan analisis teori menurut David Osborne dan Plastrik yakni lima strategi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerapkan prinsip *good governance* menurut David Osbon dan Plastrik (2000) antara lain :

1. Strategi inti (*core strategy*) di Desa parigi Kecamatan Cikande

Dari hasil wawancara dan dokumentasi peneliti di lapangan, dapat diketahui bahwa Desa Parigi telah melaksanakan strategi ini dengan cukup baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan upaya yang dilakukan oleh Desa Parigi dalam menanggapi dan mengatasi keluhan dari masyarakat. Responsif petugas pelayanan dengan sikap yang baik dalam memberikan solusi dan arahan kepada masyarakat untuk mengatasi pelayanan yang berbelit-belit. Penempatan pegawai dilakukan dengan adanya pemberdayaan terhadap kemampuan pegawai berdasarkan jenjang pendidikan dan juga terdapat motivasi dari pimpinan, sehingga dihasilkan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah yang berpedoman pada keberhasilan pelayanan.

Selain itu, Desa Parigi juga mempunyai perpustakaan desa bernama Desaku Cerdas yang bisa digunakan masyarakat untuk membaca, belajar dan kegiatan literasi lainnya. Layanan perpustakaan ini dilaksanakan pada setiap hari di mulai pukul 09.00 sampai dengan 14.00 WIB. Usaha Pemerintah Desa Parigi dalam perencanaan strategi ini sudah cukup relevan dengan visi misi yang dimiliki Desa Parigi Kecamatan Cikande yang menyatakan bahwa menyelenggarakan Pemerintah Desa yang partisipatif, akuntabel, transparan, dinamis dan kreatif.

2. Strategi konsekuensi (*consequences strategy*) di Desa Parigi Kecamatan Cikande

Strategi ini berkaitan dengan meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai melalui *reward* atau *punishment*. Dalam melaksanakan strategi ini desa Parigi sudah cukup baik, dibuktikan dengan pemberian reward kepada pegawai yang sudah melakukan pekerjaannya dengan baik yakni kepada pengelola perpustakaan Desaku Cerdas. Dimana perpustakaan desa ini

meraih prestasi dan mendapatkan penghargaan tingkat nasional sebagai perpustakaan terbaik tingkat nasional tahun 2023 dalam inovasi dan pelibatan masyarakat pada program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi (TPBIS).

Gambar 2.
penghargaan tingkat nasional sebagai perpustakaan terbaik tingkat nasional tahun 2023



Sumber : Profil Desa Parigi Kecamatan Cikande

Tentu hal ini tidak lepas dari motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada pegawainya, sehingga pegawai memaksimalkan kinerjanya dan berhasil meraih prestasi pada tingkat nasional.

3. Strategi pelanggan (*costumer strategy*) di Desa Parigi Kecamatan Cikande
Strategi ini berkaitan dengan akuntabilitas dalam memberikan jaminan kualitas kepada pelanggan dalam menciptakan lingkungan strategis untuk mencapai tingkat pelayanan yang optimal, dengan menciptakan umpan balik dari masyarakat, membuat prosedur sederhana, sistem layanan berbasis online dengan mengikuti perkembangan zaman. Dalam hal ini, desa Parigi belum melaksanakan strategi ini dengan optimal, dimana dalam beberapa pelayanan administrasi masih dilakukan secara manual, seperti pelayanan surat pindah, surat keterangan ahli waris, surat keterangan tidak mampu dan pelayanan administrasi lainnya, sehingga masyarakat harus datang langsung ke kantor Desa Parigi. Selain itu, desa Parigi juga belum maksimal dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penyediaan sarana prasarana layanan berupa sarana prasarana fisik yang belum terpenuhi.

4. Strategi pengawasan (*control strategy*) di Desa Parigi Kecamatan Cikande
Strategi pengawasan berkaitan dengan penataan organisasi dan bentuk pengendalian dalam organisasi yang menitikberatkan kepada visi dan misi organisasi dan masyarakat. Dengan strategi ini diharapkan mampu menciptakan kapabilitas, kemandirian dan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan. Desa Parigi telah melaksanakan strategi ini dengan cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pengawasan terhadap kinerja pegawai secara berkala baik secara langsung dengan melakukan daftar kehadiran pegawai setiap hari, maupun secara tidak langsung yakni melalui LSM ataupun wartawan.
5. Strategi budaya (*culture strategy*) di Desa Parigi Kecamatan Cikande
Strategi budaya berkaitan dengan perubahan budaya kerja seperti kebiasaan, emosi dan psikologi untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan. Berdasarkan hasil wawancara yang berkaitan dengan strategi ini, dapat diketahui bahwa guna merubah budaya yang dapat menghambat kinerja dan perkembangan Desa Parigi, maka upaya yang dilakukan adalah pendekatan sosial terhadap individu yang membawa budaya kurang baik tersebut. Hal ini tentu sesuai dengan tugas seorang pimpinan untuk memberikan dukungan penataan budaya dengan bersikap tegas terhadap pegawai yang melakukan kesalahan agar dapat meminimalisir terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui sosialisasi penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Desa Parigi, Kecamatan Cikande, merupakan langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, serta tata kelola yang responsif dan efisien telah diupayakan melalui berbagai strategi. Meskipun telah ada kemajuan dalam beberapa aspek, seperti keberhasilan program perpustakaan berbasis inklusi sosial, Desa Parigi masih menghadapi tantangan dalam optimalisasi layanan berbasis digital dan penyediaan sarana prasarana fisik. Dengan sosialisasi dan

pelatihan kepada perangkat desa, serta pengawasan yang terstruktur, diharapkan kualitas pelayanan publik semakin meningkat, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa bertambah, dan Desa Parigi dapat menjadi contoh *good governance* bagi desa-desa lain.

Adapun saran guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Parigi agar pemerintah desa memperkuat penggunaan teknologi dalam administrasi, meningkatkan kapasitas SDM perangkat desa melalui pelatihan berkala, serta memperluas partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Selain itu, perlu adanya sistem penghargaan dan sanksi yang lebih transparan untuk memotivasi perangkat desa, peningkatan infrastruktur dan sarana pendukung pelayanan, serta kolaborasi dengan pihak eksternal untuk pengawasan dan evaluasi. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan desa dapat mencapai *good governance* yang lebih baik dan pelayanan publik yang lebih efektif bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, A, Siregar, N. S.S., Matondang. A., Angelia, N., & Lubis, Y.A. 2021. Pengabdian Kepada Masyarakat Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dan Good Governance Tingkat Desa di Desa Aras Kabu Deli Serdang. *Pelita Masyarakat*, 3 (1), 32-42.
- Ali, K. Saputra, A. 2020. Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14 (4), 602-614.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik: Kajian Kapasitas dan Peran Pelayanan Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Freire, P. (1970). *Pedagogy of the Oppressed*. Continuum.
- Graham, J., Amos, B., & Plumptre, T. (2003). *Principles for good governance in the 21st century*. Institute on Governance.
- Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastruzzi, M. (2010). *The worldwide governance indicators: Methodology and analytical issues*. World Bank.
- Malahika, dkk. 2018. Penerapan Sistem Keuangan Desa (siskeudes) pada Organisasi Pemerintahan Desa (Studi Kasus di Desa Suwaan Kecamatan Kalwat Kecamatan Kalwat Kabupaten Minahasa Utara).

- Nugroho, R. (2011). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan Publik*. Elex Media Komputindo.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Prasojo, E. (2017). *Demokrasi dan Tata Kelola Pemerintahan Desa*. Rajawali Pers.
- Rohman, A. (2020). *Reformasi Birokrasi Desa: Mengatasi Tantangan dan Hambatan dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik*. Gramedia.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance: Tata Kelola Pemerintahan yang Baik Dalam Pembangunan Daerah*. Mandar Maju.
- Setyowati, E. (2020). *Governance, Kepemimpinan dan Etika dalam Organisasi Publik*. Salemba Empat.
- Syukri, F. (2019). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Tantangan dan Strategi*. Gramedia.
- Osborn, D. dan Plastrik, P. (2000). *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies For Reinventing Government*. Rosyid A (Penerjemah). *Memangkas Birokrasi : Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha (terjemahan)*, Seri Manajemen Strategi. PPM, Jakarta.