

**IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI DESA CINTA DAMAI KECAMATAN TAPUNG HILIR
KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2021**

Oleh: Ade Khairun Nisa
Pembimbing: Sofyan Hadi, S.Sos., M.Si.
Email: ade.khairun0749@student.unri.ac.id

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas Km. 12.5 Simp. Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax 0761-63277

ABSTRACT

Implementation of good governance in providing public services is the application of good governance in implementing public services whose aim is to improve the welfare of society by implementing the principles of transparency, participation and accountability. The problem in this research is that services in Cinta Damai Village are not optimal and there is a gap between the fees requested by the village and the costs incurred by the Kampar Population and Civil Registration Office in processing correspondence. This research is descriptive qualitative research with the main data sources being primary data and secondary data. Data collection techniques were carried out by interviews and review of the literature. Then the data obtained is analyzed in accordance with the principles of good governance from the theory used.

The implementation of good governance carried out by the Cinta Damai Village Government in public services is by implementing the first principle, namely transparency through providing information boards with clear requirements, exposing service SOPs on social media, displaying the village government's LKPJ in the form of banners, but in matters of retribution for processing letters. The population administration of the Cinta Damai Village Government did not provide exact details of the fees required for each letter of correspondence. Furthermore, community participation through planned activities, such as the cementization of RT 6-7 in Sumber Mulyo Hamlet and mutual cooperation. The cementing of the road is carried out by the community in a mutual cooperation manner through self-sufficiency management, namely management carried out by the community, and paid to the community, so that it still helps the community's economy, but the level of community participation is still low, one of which is in participating in musrenbang activities, this is due to the village government does not provide a suggestion box for people to freely express their income. The final principle of accountability, the village government serves the community politely in accordance with the second vision of the village in addition to adequate service facilities.

Keywords: *Transparency, Community Participation, and Accountability.*

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tepatnya pasal 3 huruf b dijelaskan bahwa tujuan dari adanya pelayanan kepada masyarakat dimaksudkan agar terwujudnya pelayanan yang baik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Undang-Undang ini menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang publik berupa: pembangunan jalan desa; jembatan; gedung serba guna; sarana poskamling; jasa publik berupa: pelayanan kesehatan; pendidikan; pasar, dan/atau pelayanan administratif berupa: pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah seperti akta kelahiran, surat kematian dll, yang mana pelayanan-pelayanan ini disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Lahirnya Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 sebagai bentuk pelaksanaan atas

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menyebutkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Oleh karena itu, bagi penyelenggara negara perlu memahami dengan pasti apa perannya dalam pelayanan publik, bagaimana mewujudkan kualitas layanan yang memuaskan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Eksistensi pemerintah bagi masyarakat sangat tinggi. Masyarakat menyerahkan semua kehidupannya kepada pemerintah, mulai dari awal dilahirkan hingga menuju akhir kehidupan, hidup masyarakat dijamin negara dalam bentuk administrasi yang ada. Hal inilah yang terjadi di Desa Cinta Damai Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar. Masyarakat meminta dan mengurus banyak dokumen untuk mendapatkan pelayanan administratif dari pemerintah desanya. Hal ini dapat dilihat dari tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Daftar Pengurusan Surat Menyurat Pada Kantor Desa Cinta Damai Kecamatan tapung Hilir Kabupaten Kampar Tahun 2021

No	Jenis Pelayanan	2019	2020	2021
1	S. Ket Usaha	144	142	121
2	S. Ket Tidak Mampu	58	30	18
3	S. Ket Domisili	75	44	35
4	S. Ket Kematian	15	11	30
5	S. Ket Penghasilan	27	11	9
6	Surat Pengantar Nikah	50	44	52
7	Surat Masuk	122	105	89
Jumlah		491	387	354

Sumber : Arsip Desa Cinta Damai Tahun 2019, 2020, dan 2021.

Di tengah-tengah eksistensi pemerintah oleh masyarakat, masih ditemukan ketimpangan dan

permasalahan menyangkut urusan pelayanan ini. Diantaranya yaitu :

1. Ketimpangan biaya pengurusan surat administrasi kependudukan antara masyarakat satu dengan yang lainnya karena tidak ada keterbukaan biaya yang dikeluarkan Pemerintah Desa.
2. Kelalaian perangkat desa dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya dalam urusan pelayanan yang dibuktikan dari keterlambatan dan ketidaktepatan pelayanan yang diberikan.
3. Rendahnya minat masyarakat menghadiri acara musrenbang yang diadakan Pemerintah Desa.

Tidak dapat dipungkiri lagi, gejala-gejala pemerintahan yang terjadi di Desa Cinta Damai tersebut tentu saja menjadi salah satu faktor yang menyebabkan desa tersebut masih berada pada Indeks Desa Berkembang. Sedangkan menurut Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Indeks Desa Membangun pasal 5 ada (5) status kemajuan dan kemandirian desa, berkembang tergolong dalam tingkatan tengah, yaitu kategori cukup. Kategori ini merupakan keadaan dimana suatu desa memiliki potensi untuk menjadi desa maju, namun belum mampu mengelola secara optimal. Tentu saja hal ini masih sangat disayangkan, desa yang sudah berdiri sejak tahun 1985 ini, memiliki potensi sumber daya sosial, ekonomi dan ekologi yang sangat memungkinkan untuk dijadikan desa maju. Hal inilah yang menarik perhatian peneliti untuk meneliti lebih lanjut tentang bagaimana implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Desa Cinta Damai Kecamatan

Tapung Hilir Kabupaten Kampar tahun 2021.

Oleh karena itu, apabila dilihat dari perspektif ilmu pemerintahan, penelitian ini akan menggunakan perspektif *good governance*, dimana suatu pelayanan administrasi publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yang mengacu pada sikap melayani, menolong dan menanggapi sebagai wujud reformasi pelayanan publik. Baiknya suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, tentu saja harus dimulai dari lapisan terbawah, yaitu pemerintah desa.

KERANGKA TEORI

Pengertian *Good Governance*

Tjokroamidjojo (2000) mengemukakan *governance* artinya memerintah, menguasai, dan mengurus. Penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods* and *services* disebut *governance*

(pemerintahan/kepemerintahan). Sedangkan praktik terbaik di sebut *good governance* (kepemerintahan yang baik). Dalam konsep pemerintahan *good governance* merupakan aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu dipertanggungjawabkan kepada publik. Tanggung jawab dan tanggung gugat tidak hanya di berikan kepada atasan saja melainkan juga kepada *stakeholder*, yakni masyarakat luas.

Prinsip *Good Governance*

Menurut (Solekhan, 2014) ada 3 prinsip yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pemerintah desa, yaitu:

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas, pemerintah dikatakan akuntabel bila kewenangan dan sumber daya yang dimiliki digunakan untuk mewujudkan kebijakan yang mengemban amanat, mandat, dan kepercayaan dari masyarakat desa. Prinsip akuntabilitas dalam pemerintah desa mengharuskan pemerintah desa memper-tanggungjawabkan penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan kepada masyarakat desa sebagai pemilik sebenarnya dari kekuasaan dan sumber daya yang dimiliki pemerintah desa. Dengan prinsip ini akan terjadi proses *checks and balances* yang dapat mengontrol jalannya pemerintahan agar terhindar dari tindakan koruptif dan tindak penyalahgunaan wewenang.

Akuntabilitas mengandung unsur kejelasan fungsi dalam organisasi dan cara mempertanggungjawabkannya. Untuk itu, setiap penyelenggaraan negara harus melaksanakan tugasnya secara jujur dan terukur sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan kebijakan publik yang berlaku serta menghindari penyalahgunaan wewenang. Indikator akuntabilitas adalah: peran yang jelas, harapan dan kinerja yang jelas, pelaporan kredibel dan ulasan wajar serta penyesuaian.

2. Transparansi

Transparansi adalah pemerintahan memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat terkait dengan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Informasi bisa diakses oleh semua masyarakat dengan memperhatikan

pada ketentuan-ketentuan yang telah dibuat. Informasi haruslah bersifat *update* dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Transparansi minimal dapat diukur melalui sejumlah indikator yaitu:

- a. Mekanisme yang menjamin sistem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses-proses pelayanan publik.
- b. Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses didalam sektor publik.
- c. Mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi terhadap penyimpangan tindakan aparat publik didalam kegiatan melayani.

Partisipasi Masyarakat

Berdasarkan KBBI kata partisipasi yaitu ikut berperan aktif dalam suatu kegiatan yang dilaksanakan. Pada dasarnya partisipasi masyarakat adalah bentuk keterlibatan yang diperlukan kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat tidak terbatas pada partisipasi fisik saja, melainkan juga masyarakat dapat menilai kinerja dari pemerintah atau masalah yang sedang dihadapi saat itu serta potensi yang ada di lingkungan mereka. Keterlibatan di lingkungan sekitar untuk menghadapi lebih banyak kemampuan tantangan dalam hidup tanpa berpegang pada orang lain. Dengan hal tersebut layanan partisipatif publik bisa menjadi

kekuatan utama untuk meningkatkan pelayanan publik. Setiap masyarakat harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan sumber data utama ialah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara terhadap Pemerintahan Desa Cinta Damai dan beberapa perwakilan masyarakat. dan pengkajian terhadap kepustakaan. Lalu data yang didapat di analisa sesuai dengan prinsip *good governance* dari teori yang digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cinta Damai

Dalam memberikan pelayanan publik, Pemerintah Desa Cinta Damai harus menerapkan prinsip *good governance*. *Good governance* merupakan upaya terwujudnya tata pemerintahan yang baik dari segi pelayanan. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik di samping itu masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang

dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional dan biayanya yang mahal.

1. Implementasi *Good Governance* dalam Prinsip Transparansi

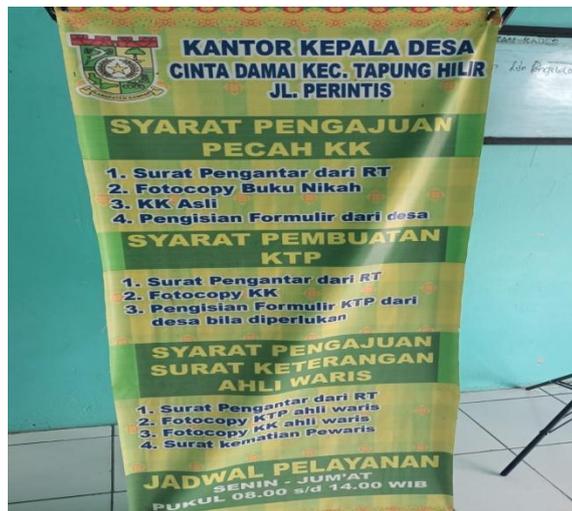
Transparansi diartikan sebagai keterbukaan lembaga-lembaga sektor publik dalam memberikan informasi yang diberikan harus dapat dipahami dan dimonitor oleh masyarakat. Transparansi mewajibkan adanya sistem informasi yang terbuka, tepat waktu, jelas dan tepat serta dapat diperbandingkan yang menyangkut keadaan keuangan, pengelolaan dan kepemilikan. Transparansi juga menciptakan “kepercayaan timbal balik” antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjadi kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada berbagai komponen masyarakat dalam proses pelayanan. Informasi tersebut bukan saja tersedia, mudah didapat, tetapi juga relevan dan bisa dipahami. Termasuk didalamnya keterbukaan dalam prosedur/tata cara dalam pelayanan administrasi.

Transparansi yang berkualitas dapat dilihat dari dimensi dalam penyediaan informasi, penyusunan mekanisme peraturan dan peningkatan arus informasi. Dimensi tersebut dapat digunakan untuk transparansi penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya SOP yang diterbitkan pemerintah desa untuk masyarakat dalam pengurusan surat menyurat. SOP tersebut tercantum dalam selebaran kertas yang dibagikan pemerintah desa, upaya

pemerintah desa dalam memberikan akses informasi kepada masyarakat dengan media sosial disetiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah desa.



Gambar 1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Desa Cinta Damai



Gambar 2. Syarat Pengurusan KK, KTP serta pengajuan Surat keterangan ahli waris

Transparansi lain yang dilakukan pemerintah desa dalam menggalakkan desa bersih dan anti korupsi adalah dengan menginformasikan kepada masyarakat tentang laporan kinerja dan pertanggungjawaban pemerintah desa untuk masa kerja setiap tahun.

Lkpj ini dibuat dalam bentuk spanduk dan ditempelkan di setiap dusun yang ada di Desa Cinta Damai. Hal ini dimaksud agar masyarakat mengetahui bagaimana realisasi dari anggaran yang diberikan kepada pemerintah desa.



Gambar 3. Laporan Keuangan dan Pertanggungjawaban Desa Cinta Damai

Meskipun Pemerintah Desa Cinta Damai selalu memberikan informasi mengenai Ipkj nya kepada masyarakat, namun masih ditemukan tidak keterbukaan pemerintah desa kepada masyarakat. Hal ini terutama dalam urusan retribusi untuk pengurusan surat administrasi kependudukan. Pemerintah desa tidak memberikan rincian pasti pungutan yang dibutuhkan untuk setiap surat menyurat tersebut.

2. Implementasi *Good Governance* dalam Prinsip Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat Cinta Damai dilihat dari pelaksanaan tata kelola pemerintahan dalam penggunaan. Tata kelola adalah suatu proses yang dimulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Dalam

proses perencanaan hal ini dapat dilihat dari proses musyawarah yang dilakukan untuk membuat kegiatan di tahun kerja berikutnya. Musyawarah ini disebut dengan musrenbang. Musrenbang adalah singkatan dari musyawarah rencana pembangunan. Musyawarah ini berisi forum musyawarah untuk membahas dan menyepakati langkah-langkah penanganan program kegiatan prioritas yang tercantum dalam daftar usulan rencana kegiatan pembangunan desa/kelurahan yang diintegrasikan dengan prioritas pembangunan.

Dari musrenbang yang dilakukan Pemerintah Desa Cinta Damai pada tahun 2021, tidak banyak masyarakat yang ikut andil untuk melaksanakan musyawarah tersebut. Hal itu dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 2. Jumlah Masyarakat yang Hadir dalam Musrenbang Tahun 2021

No	Nama Dusun	Jumlah Masyarakat Usia 19-56 Tahun	Hadir	Persentase
1	Karang Anyar	496	58	11,6%
2	Purwodadi	423	39	9,2%
3	Sumber Mulyo	467	28	5,9%

Sumber : Data Olahan, Tahun 2023

Partisipasi masyarakat di Desa Cinta Damai masih tergolong rendah terutama dalam hal musrenbang atau musyawarah rencana pembangunan. Seharusnya didalam musrenbang tingkat partisipasi masyarakatnya harus tinggi karena musrenbang ini merupakan musyawarah penting dimana musyawarah disini sangat berpengaruh besar untuk kerja pemerintah di satu tahun kemudian, musrenbang ini juga menentukan

kemana arah dari realisasi anggaran yang akan dirumuskan. Jika musrenbang ini dihadiri oleh masyarakat banyak tentu saja anggarannya bisa besar dan terlaksana sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sehingga hal ini akan mempercepat tingkat kemajuan dari suatu desa. Namun jika masyarakat yang menghadiri sedikit maka tidak banyak pula aspirasi masyarakat yang ditampung.



Gambar 4. Musrenbang di Desa Cinta Damai Tahun 2021

Namun, Kebebasan untuk berpartisipasi yang dilakukan Pemerintah Desa Cinta Damai disinyalir masih kurang maksimal. Masyarakat kurang diberikan keleluasaan untuk mengeluarkan pendapatnya jika menemukan suatu keganjalan. Partisipasi masyarakat dapat dilihat dari mekanisme pengaduan masyarakat, karena hal ini sebagai *feedback* dari masyarakat atau pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya kotak saran yang diberikan kepada masyarakat. Tentu saja hal ini membatasi masyarakat untuk mengekspresikan pendapat mereka. Dan juga, keadaan tidak adanya kotak saran ini tentu menjadikan pemerintah desa kurang optimal

dalam menanggapi setiap keluhan yang diberikan oleh masyarakat.

3. Implementasi Good Governance dalam Prinsip Akuntabilitas

Implementasi prinsip akuntabilitas di Kantor Desa Cinta Damai mencakup beberapa indikator.

1. Penetapan rincian fungsi dan tanggung jawab yang jelas kepada setiap perangkat desa. Dalam menjalankan pemerintahan di Kantor Desa Cinta Damai, perangkat desa memiliki fungsi dan tanggung jawab yang jelas sehingga proses pelayanan publik kepada masyarakat terstruktur. Mengenai penetapan fungsi dan tanggung jawab tercantum

dalam Peraturan Desa Cinta Damai Nomor 02 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Pemerintah Desa Cinta Damai.

Tangible dalam dimensi pelayanan yang berkualitas mempunyai makna yaitu penampilan fisik, personal, media komunikasi dan sarana atau peralatan yang digunakan untuk mendukung pelayanan di Kantor Desa Cinta Damai. Setelah dilakukan penelitian, Desa Cinta Damai memiliki perangkat desa yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan SOP yang dikeluarkan oleh Kepala Desa, Pemerintah Desa Cinta Damai memiliki tugas dan kewajiban dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat, tugas ini menentukan peran yang jelas dari setiap perangkat yang bekerja di kantor desa.

2. Penetapan rincian standar operasional prosedur pemerintah desa.
3. Pengadaan evaluasi terhadap kinerja perangkat desa. Pemerintah Desa Cinta Damai mengadakan evaluasi rutin yang dilakukan setiap satu bulan sekali. Evaluasi kinerja perangkat desa dilaksanakan pada Senin pagi sebelum memulai aktivitas pelayanan yang bertujuan untuk mengetahui kendala dalam satu bulan terakhir dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

Selain itu, wujud akuntabilitas atau pertanggung jawaban Pemerintah Desa Cinta Damai dalam penyelenggaraan

Pemerintahan Desa, Kepala Desa menyampaikan laporan keterangan penyelenggaraan pemerintahan secara tertulis kepada Badan Permusyawaratan Desa setiap akhir tahun anggaran, serta menyampaikan laporan keuangan APBDesa kepada masyarakat diacara Musrengbangdes. Dan perangkat desa melakukan tanggung jawab sesuai dengan tugas nya masing-masing. Dalam prinsip ini pemerintah desa juga harus profesional, karna profesional juga merupakan cerminan dan keahlian aparatur yang mampu berjalan dengan semestinya dan efektif jika didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan serta latar belakang pendidikan, dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas, dan kreatifitas.

PENUTUP

Kesimpulan

Implementasi *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Desa Cinta Damai, dilihat dari indikator prinsip transparansi sudah cukup memadai. Di antaranya dilihat dari: tersedia papan informasi tentang alur pelayanan dan memampangkan LKPJ pemerintah desa dalam bentuk spanduk. Namun dalam urusan retribusi untuk pengurusan surat administrasi kependudukan Pemerintah Desa tidak memberikan rincian pasti. Selanjutnya prinsip partisipasi masyarakat dilihat dari keikutsertaan masyarakat dalam menjalankan kegiatan yang telah direncanakan,

meskipun partisipasi untuk ikut musrenbang masih belum optimal. Prinsip partisipasi yang masih lemah implementasinya yaitu pemerintah desa tidak menyediakan kotak saran untuk masyarakat. Selanjutnya, prinsip akuntabilitas, implementasi dari prinsip ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang sudah cukup memuaskan, Pemerintah Desa melayani dengan sopan sesuai dengan visi kedua dari Desa Cinta Damai, dan juga fasilitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup memadai, meskipun Pemerintah Desa Cinta Damai masih kurang tanggap dalam merespon kebutuhan masyarakat.

Saran

1. Pemerintah Desa Cinta Damai diharapkan memberikan perhatian yang lebih kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga implementasi prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan baik guna mencapai kesejahteraan masyarakat.
2. Untuk memenuhi prinsip transparansi, pemerintah desa harus terbuka tentang biaya pelaksana yang diberikan masyarakat sehingga masyarakat tahu berapa rincian yang seharusnya dikeluarkan pada saat melakukan pengurusan tentang administrasi kependudukan. Pengadaan media informasi yang dapat diakses melalui internet termasuk inovasi yang harus dikembangkan agar prinsip transparansi terlaksana secara maksimal dan seluruh elemen

masyarakat dengan mudah mengakses informasi-informasi yang dibutuhkan.

3. Pemerintah desa harus menyediakan kotak saran atau tempat pengaduan untuk kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat. Selain itu, pemerintah desa perlu mengadakan sosialisasi kepada masyarakat untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya partisipasi terutama dalam musrenbang. Masyarakat desa harus berpartisipasi aktif dalam evaluasi kinerja dari pemerintah desa untuk tegaknya prinsip *good governance* di Desa Cinta Damai.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Dwipayanan, Ari. (2003). *Membangun Good Governance di Desa*. Yogyakarta: IRE (Institute for Research and Emphowerment).
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nurcholis, Hanif. (2011). *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad, S. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi* (Cetakan Pertama ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Raharjo, M. M. (2021). *Pokok-pokok dan Sistem Pemerintahan*

Desa. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Rauf, R., & Maulidiah, S. (2015). *Pemerintah Desa*. Pekanbaru: Zanafa Publis.

Solekhan, Mochamad. (2014). *Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Malang: Setara Press.

Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance* telaah dari dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Surabaya: Insan Cendekia.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 81 Tahun 2015 Tentang Evaluasi Perkembangan Desa dan Kelurahan

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak

Kartu Tanda Penduduk dan Akte Catatan Sipil.

Peraturan Bupati Kampar Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

Peraturan Desa Cinta Damai No. 02 Tahun 2020 Tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja

Sumber Lainnya:

Jurnal dan Skripsi

Febrianti, M. M., & Priyadi, M. P. (2022). Implementasi Good Governance Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(8), 1–16.

<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/4748>
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/download/4748/4748>

Handayani, F. A., & Nur, M. I. (2019). Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 1–11.

<https://doi.org/10.15575/jpan.v11i1.7631>

Iza, I. N., Habibi, M. M., & Sukriono, D. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance dalaml Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(4), 88–99.

Jamal, Y., Mustanir, A., & Latif, A. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Aparatur

Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang. PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan, 8(3), 207–212. <https://doi.org/10.55678/prj.v8i3.298>

Junus, D., Nuna, M., Hunawa, R., Sahi, N. A., Tumuhulawa, A., Gorontalo, U., Gorontalo, U., & Gorontalo, U. (2023). Good village governance di desa ayumolingo. 11, 51–62.

Kamelia, L., & Veranita, M. (2022). Analisis Implementasi Good Governance Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 9(2), 289–299. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.307>

Karya Pamungkas, T., & Rosyanfikri, R. (2022). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa. Jurnal Paradigma Madani, 8(2), 36–45. <https://doi.org/10.56013/jpm.v8i2.1126>

Sumatri, Z. B. P. (2018). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Blitar. Jurnal Ilmiah Mahasiswa, 07(1), 1–15.

Yudhi, S. (2015). Pelaksanaan Good Governance (Tata Pemerintahan yang Baik) dalam Pelayanan Administrasi di Kantor

Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. EJournal Ilmu Pemerintahan, 3(1), 52–66.

Web/Internet:

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--e-government-sebagai-strategi-dalam-meminimalisasi-penyebaran-covid-19-dan-efektivitas-pelayanan-publik> diakses tanggal 20 Agustus 2022 pukul 13.46 WIB.

<https://www.youtube.com/live/xhYqMLXuutg?feature=share> diakses tanggal 28 Februari 2023 pukul 21.43 WIB.