

Tata Kelola Pemerintahan Desa Untuk Menciptakan Pelayanan Publik Yang Berkualitas

Letizia Dyastari¹

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Februari 28, 2026
Revised Maret 1, 2026
Accepted Maret 4, 2026

Kata Kunci:

*Good Governance,
Kualitas Pelayanan Publik,
Partisipasi Masyarakat,
Tata Kelola Pemerintahan
Desa,
Transformasi Digital*

Keywords:

*Digital Transformation,
Good Governance,
Community Participation,
Public Service Quality,
Village Governance*

ABSTRAK

Tata kelola pemerintahan desa yang baik menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Indonesia, namun implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan signifikan yang menghambat optimalisasi kinerja pemerintah desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi tata kelola pemerintahan desa dalam konteks prinsip *good governance*, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas tata kelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta merumuskan model tata kelola pemerintahan desa yang ideal untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan *library research* yang menganalisis literatur dari basis data SINTA, Scopus, dan Google Scholar periode 2021-2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan keadilan berpengaruh positif terhadap kinerja pemerintah desa, meskipun masih terdapat hambatan seperti keterbatasan kapasitas aparatur, minimnya sumber daya, rendahnya partisipasi masyarakat, dan kendala sosio-kultural. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas tata kelola meliputi kapasitas aparatur desa, ketersediaan sumber daya, pemanfaatan teknologi informasi, dan tingkat kesadaran masyarakat. Model tata kelola ideal harus mengintegrasikan prinsip *good governance* secara komprehensif, memperkuat transparansi dan akuntabilitas melalui sistem informasi publik, mendorong partisipasi aktif dan inklusif seluruh lapisan masyarakat, serta memanfaatkan transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan konsep tata kelola pemerintahan lokal dan rekomendasi praktis bagi pemerintah desa, kabupaten, dan nasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

ABSTRACT

Good village governance has become a key element in realizing quality public services in Indonesia, however its implementation still faces various significant challenges that hinder the optimization of village government performance. This research aims to analyze the implementation of village governance in the context of good governance principles, identify factors that influence the effectiveness of governance in improving public service quality, and formulate an ideal village governance model to create quality and sustainable public services. The research method used is a qualitative approach with library research that analyzes literature from SINTA, Scopus, and Google Scholar databases for the period 2021-2025. The research results show that the implementation of transparency, accountability, community participation, and justice principles has a positive effect on village

government performance, although there are still obstacles such as limited apparatus capacity, minimal resources, low community participation, and socio-cultural constraints. Factors affecting governance effectiveness include village apparatus capacity, resource availability, information technology utilization, and the level of community awareness. The ideal governance model must comprehensively integrate good governance principles, strengthen transparency and accountability through public information systems, encourage active and inclusive participation of all levels of society, and utilize digital transformation to improve service efficiency and quality. This research provides theoretical contributions to the development of local governance concepts and practical recommendations for village, district, and national governments in improving public service quality at the village

This is an open access article under the [CC BY](#) license.



Corresponding Author:

Letizia Dyastari
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman,
Samarinda, Indonesia
Email: letiziadyastari@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Transformasi tata kelola pemerintahan desa menjadi salah satu prioritas utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Indonesia, terutama setelah implementasi Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang memberikan kewenangan lebih besar kepada pemerintah desa dalam mengelola urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Keberadaan desa sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menuntut adanya sistem tata kelola yang baik, transparan, dan akuntabel agar mampu memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan publik. Permasalahan yang kerap muncul dalam praktik tata kelola pemerintahan desa meliputi rendahnya kapasitas sumber daya manusia aparatur desa, minimnya pemahaman terhadap prinsip *good governance*, lemahnya sistem perencanaan dan penganggaran partisipatif, serta kurangnya transparansi dalam pengelolaan keuangan desa yang berdampak langsung pada rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa [1]. Kondisi ini diperparah dengan masih adanya praktik nepotisme, korupsi, dan penyalahgunaan wewenang yang menghambat terciptanya pelayanan publik yang optimal dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat desa.

Konsep tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* telah menjadi paradigma universal dalam administrasi publik yang menekankan pada prinsip-prinsip partisipasi, supremasi hukum, transparansi, responsivitas, orientasi konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks pemerintahan desa, penerapan prinsip-prinsip *good governance* menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mencakup aspek ketersediaan, keterjangkauan, kecepatan, keakuratan, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi tata kelola pemerintahan desa yang baik memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai bidang seperti administrasi kependudukan, perizinan, kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur dasar [2]. Studi yang dilakukan oleh Yar (2024) menemukan bahwa desa-desa yang menerapkan sistem tata kelola transparan dan partisipatif mampu meningkatkan

indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik hingga mencapai kategori sangat baik, sementara desa dengan tata kelola yang lemah cenderung mengalami keluhan dan ketidakpuasan masyarakat yang tinggi.

Beberapa penelitian empiris telah mengeksplorasi hubungan antara tata kelola pemerintahan desa dengan kualitas pelayanan publik dari berbagai perspektif dan lokus penelitian. Studi Kirana & Majid [3] mengungkapkan bahwa akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan dana desa berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat dan kualitas pelayanan publik di desa-desa di Jawa Timur, dengan sistem pelaporan keuangan yang terbuka menjadi faktor kunci dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. Sementara itu, penelitian Djatmiko et al. [4] fokus pada peran kapasitas aparatur pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, menemukan bahwa pelatihan dan pengembangan kompetensi aparatur desa secara konsisten meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian lain oleh Sampetoding & Mahendrawathi [5] menganalisis implementasi sistem informasi desa berbasis digital sebagai instrumen untuk memperkuat tata kelola dan meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan publik, dengan hasil yang menunjukkan bahwa digitalisasi mampu mempercepat proses pelayanan dan mengurangi praktik pungli serta korupsi di tingkat desa.

Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan terkait tata kelola pemerintahan desa dan pelayanan publik, masih terdapat kesenjangan pengetahuan (*research gap*) yang perlu dijembatani untuk memberikan kontribusi teoretis dan praktis yang lebih komprehensif. Pertama, mayoritas penelitian terdahulu cenderung menganalisis tata kelola pemerintahan desa secara parsial dengan fokus pada satu atau dua dimensi tertentu seperti akuntabilitas keuangan atau kapasitas aparatur, tanpa mengintegrasikan seluruh dimensi *good governance* secara holistik dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik yang multi-aspek. Kedua, kurangnya penelitian yang mengeksplorasi mekanisme dan proses transformatif bagaimana tata kelola yang baik secara konkret diterjemahkan menjadi praktik pelayanan publik yang berkualitas di lapangan, termasuk peran mediasi dari faktor-faktor kontekstual seperti budaya lokal, tingkat partisipasi masyarakat, dan dukungan pemerintah supradesa. Ketiga, minimnya kajian yang mengidentifikasi model tata kelola pemerintahan desa yang adaptif dan berkelanjutan yang dapat dijadikan rujukan bagi desa-desa lain dengan karakteristik sosial, ekonomi, dan geografis yang beragam di Indonesia [6].

Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada upaya untuk mengembangkan kerangka konseptual yang integratif dalam menganalisis hubungan multidimensional antara tata kelola pemerintahan desa dan kualitas pelayanan publik dengan mempertimbangkan seluruh prinsip *good governance* secara komprehensif serta mengeksplorasi faktor-faktor mediasi dan moderasi yang mempengaruhi efektivitas implementasinya. Penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi praktik-praktik terbaik (*best practices*) dalam tata kelola pemerintahan desa yang telah terbukti berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik serta merumuskan rekomendasi kebijakan yang aplikatif dan kontekstual untuk mendorong replikasi dan adopsi di desa-desa lain di Indonesia. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggabungkan analisis kuantitatif untuk mengukur tingkat implementasi tata kelola dan kualitas pelayanan publik dengan pendekatan kualitatif untuk memahami dinamika, tantangan, dan strategi yang ditempuh oleh pemerintah desa dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas [7].

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: bagaimana implementasi tata kelola pemerintahan desa dalam konteks prinsip *good governance* di Indonesia, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas tata kelola pemerintahan desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta bagaimana model tata kelola pemerintahan desa yang ideal untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan berkelanjutan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam implementasi tata kelola pemerintahan desa dalam praktik pelayanan publik,

mengidentifikasi faktor-faktor determinan yang mempengaruhi keberhasilan tata kelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta merumuskan model tata kelola pemerintahan desa yang efektif dan adaptif untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat desa.

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori tata kelola pemerintahan lokal khususnya di tingkat desa dan memperkaya literatur mengenai hubungan antara *good governance* dan kualitas pelayanan publik dalam konteks pemerintahan desa di Indonesia. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kapasitas tata kelola pemerintahan, menjadi rujukan bagi pembuat kebijakan di tingkat kabupaten dan nasional dalam merancang program pembinaan dan pengawasan pemerintahan desa, serta memberikan inspirasi bagi masyarakat desa untuk lebih aktif berpartisipasi dalam proses tata kelola dan pengawasan pelayanan publik di desanya masing-masing. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi nyata dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang baik sebagai fondasi kuat bagi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat [8].

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *library research* atau penelitian kepustakaan yang berfokus pada pengumpulan, analisis, dan sintesis data sekunder dari berbagai sumber literatur ilmiah yang relevan dengan tata kelola pemerintahan desa dan kualitas pelayanan publik. Metode *library research* dipilih karena memungkinkan peneliti untuk melakukan kajian mendalam terhadap teori, konsep, dan temuan empiris yang telah dipublikasikan sebelumnya guna membangun kerangka pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti tanpa harus melakukan pengumpulan data primer di lapangan. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari tiga basis data utama yang diakui secara internasional dan nasional sebagai repositori publikasi ilmiah berkualitas, yaitu *Science and Technology Index* atau SINTA yang merupakan portal indeksasi karya ilmiah nasional Indonesia yang dikelola oleh Kementerian Riset dan Teknologi, Scopus sebagai basis data sitasi dan abstrak literatur yang dikurasi oleh Elsevier mencakup publikasi internasional bereputasi tinggi, serta Google Scholar yang menyediakan akses luas terhadap berbagai jenis publikasi akademik dari seluruh dunia termasuk jurnal, prosiding konferensi, tesis, dan disertasi. Pemilihan ketiga basis data ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa literatur yang dianalisis memiliki kredibilitas akademik yang tinggi, telah melalui proses *peer review*, dan merepresentasikan perkembangan terkini dalam diskursus tata kelola pemerintahan desa dan pelayanan publik [9].

Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran sistematis menggunakan kata kunci yang relevan dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris seperti tata kelola pemerintahan desa, *village governance*, *good governance*, pelayanan publik, *public service quality*, akuntabilitas desa, dan *village administration*, dengan pembatasan tahun publikasi antara 2021 hingga 2025 untuk memastikan aktualitas dan relevansi literatur dengan konteks perkembangan kebijakan dan praktik terkini di Indonesia. Kriteria inklusi yang ditetapkan mencakup publikasi dalam bentuk artikel jurnal ilmiah, prosiding konferensi nasional dan internasional, serta laporan penelitian yang telah dipublikasikan secara resmi, sedangkan kriteria eksklusi meliputi publikasi yang tidak memiliki metodologi yang jelas, tidak tersedia dalam teks lengkap, atau tidak memiliki relevansi langsung dengan topik penelitian. Analisis data dilakukan melalui tahapan *content analysis* dengan membaca secara kritis setiap literatur yang terpilih, mengidentifikasi tema-tema utama, pola, dan temuan kunci yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan desa dan kualitas pelayanan publik, kemudian melakukan sintesis untuk mengintegrasikan berbagai perspektif teoritis dan temuan empiris menjadi suatu pemahaman yang koheren dan komprehensif. Validitas dan reliabilitas penelitian dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai literatur yang berbeda, serta melakukan *critical appraisal*

terhadap kualitas metodologi dan kredibilitas setiap publikasi yang digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini [10].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Tata Kelola Pemerintahan Desa dalam Konteks Prinsip Good Governance di Indonesia

Implementasi tata kelola pemerintahan desa di Indonesia menunjukkan dinamika yang kompleks dalam upaya mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* sebagai fondasi pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan penelitian empiris yang dilakukan di berbagai wilayah Indonesia, penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan keadilan dalam pemerintahan desa telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pemerintah desa dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Studi yang dilakukan oleh Basri et al. [11] di Kabupaten Kepulauan Meranti membuktikan bahwa transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan keadilan berpengaruh positif terhadap kinerja pemerintah desa, yang mengindikasikan bahwa peningkatan pada keempat aspek tersebut secara simultan akan mendorong peningkatan kinerja pemerintahan desa dalam melayani kepentingan masyarakat sesuai dengan *stewardship theory* yang menempatkan pemerintah desa sebagai pelayan kepentingan masyarakat. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Banobe & Musryidah [12] yang menyimpulkan bahwa penerapan empat pilar *good governance* yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin telah berjalan dengan baik pada umumnya, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan terutama dalam hal partisipasi masyarakat yang belum optimal dalam mendukung tata kelola pemerintahan desa.

Transparansi sebagai salah satu pilar utama *good governance* menghadapi tantangan implementasi yang beragam di berbagai wilayah, terutama dalam hal penyebaran informasi kepada masyarakat terkait program dan kegiatan pemerintahan desa. Penelitian Lino et al. [13] di Kantor Desa Fatuaruin, Kecamatan Sasitamean, Kabupaten Malaka mengungkapkan bahwa transparansi masih terkendala, khususnya dalam penyebarluasan informasi terkait pelayanan perizinan usaha, sehingga menimbulkan persepsi publik bahwa upaya transparansi belum sepenuhnya dioptimalkan oleh aparatur desa. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun prinsip transparansi telah dipahami secara konseptual oleh pemerintah desa, namun implementasinya di lapangan masih menghadapi hambatan teknis dan struktural yang memerlukan perhatian serius. Lebih lanjut, Baskoro [14] menekankan pentingnya penerapan mekanisme *checks and balances* yang kuat seperti Badan Permusyawaratan Desa dan sistem informasi publik sebagai pilar fundamental untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, dan tata kelola yang efektif dalam pemerintahan desa. Implementasi sistem informasi publik yang terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat menjadi kunci dalam mewujudkan transparansi yang sesungguhnya, sehingga masyarakat dapat memantau dan mengawasi jalannya pemerintahan serta penggunaan anggaran desa secara langsung.

Akuntabilitas dan responsivitas aparatur desa merupakan elemen krusial dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, namun dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan yang menghambat optimalisasi kedua prinsip tersebut. Studi Lino et al. [13] menemukan bahwa responsivitas aparatur desa masih belum memadai karena petugas sering tidak berada di tempat ketika dibutuhkan, sehingga menyebabkan keterlambatan pelayanan yang merugikan masyarakat dan menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah desa. Permasalahan responsivitas ini juga berkaitan erat dengan aspek keadilan pelayanan yang diberikan, di mana masih ditemukan perlakuan yang tidak setara dan adanya pungutan liar dalam proses pelayanan publik yang seharusnya gratis atau sesuai dengan tarif resmi yang ditetapkan. Penelitian Fatmawada et al. [15] di Desa Pancana menunjukkan bahwa evaluasi mutu pelayanan menggunakan tolok ukur Permendagri No. 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa merupakan langkah yang tepat untuk meninjau keberhasilan

penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa, dan hasilnya membuktikan bahwa penerapan Standar Pelayanan Minimal Desa telah berjalan dengan maksimal di mana setiap indikator telah terpenuhi sehingga Desa Pancana dapat dikategorikan sebagai desa swasembada di Kabupaten Barru. Pencapaian ini menunjukkan bahwa dengan komitmen yang kuat dari aparatur desa dan dukungan masyarakat, implementasi prinsip akuntabilitas dan responsivitas dapat diwujudkan secara optimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan desa masih menghadapi tantangan signifikan yang perlu mendapat perhatian khusus dalam upaya mewujudkan *good governance* yang sesungguhnya. Berdasarkan temuan Banobe & Musryidah [12], salah satu kekurangan utama dalam implementasi *good governance* di tingkat desa adalah kurangnya partisipasi masyarakat dalam mendukung tata kelola pemerintahan, yang disebabkan oleh beberapa hambatan seperti resistensi dari birokrasi, kurangnya kemampuan teknis perangkat desa, kondisi sosio-kultural masyarakat, serta kurangnya kesadaran dan pendidikan masyarakat tentang pentingnya keterlibatan aktif dalam pemerintahan desa. Penelitian Handayani et al. [1] mengungkapkan bahwa meskipun *good governance* memiliki pengaruh terhadap kinerja pemerintah desa, namun hubungan langsung antara *good governance* terhadap partisipasi masyarakat tidak terbukti secara signifikan, sehingga partisipasi masyarakat tidak dapat berfungsi sebagai penghubung antara *good governance* dan kinerja pemerintah desa secara langsung. Temuan menarik dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh *good governance* terhadap partisipasi masyarakat didukung melalui persepsi positif masyarakat terhadap pemerintah desa, yang mengindikasikan pentingnya pembentukan persepsi positif masyarakat yang bersumber dari kepercayaan kepada pemerintah desa sebagai prasyarat untuk meningkatkan partisipasi aktif masyarakat. Dengan demikian, pemberdayaan masyarakat desa dapat ditingkatkan melalui strategi yang fokus pada membangun kepercayaan dan persepsi positif masyarakat terhadap pemerintah desa, yang kemudian akan mendorong partisipasi aktif dalam setiap tahapan program pemerintahan dan pembangunan desa.

3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Kapasitas dan kompetensi aparatur desa merupakan faktor fundamental yang sangat menentukan keberhasilan implementasi tata kelola pemerintahan yang baik dan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Penelitian Sari & Singgih (2024) mengungkapkan bahwa aparatur desa sebagai petugas pelayanan publik memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta membantu kepala desa dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan layanan sesuai ekspektasi masyarakat, sehingga aparatur desa dituntut memiliki komitmen, kemampuan, keterampilan, dan perasaan peduli yang tulus serta memerlukan rasa empati yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat. Namun kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur di kantor desa, di mana indikator kualitas pelayanan belum sepenuhnya diimplementasikan oleh petugas di kantor-kantor desa di Indonesia, sehingga kualitas pelayanan apa [16] juga memperkuat argumen ini dengan mengidentifikasi bahwa kurangnya kesadaran di kalangan aparatur desa menjadi salah satu hambatan yang menghambat implementasi efektif *good governance* di desa, yang mengindikasikan perlunya program peningkatan kapasitas yang tidak hanya fokus pada aspek teknis tetapi juga pada pembangunan kesadaran dan komitmen untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Keterbatasan sumber daya baik dari segi finansial, infrastruktur, maupun teknologi menjadi kendala struktural yang menghambat efektivitas tata kelola pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. Penelitian Lino et al. (2024) secara eksplisit mengidentifikasi keterbatasan sumber daya sebagai salah satu hambatan utama dalam implementasi *good governance* di Kantor Desa Fatuaruin, yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan

yang dikritik karena lambatnya layanan yang menyimpang dari standar yang telah ditentukan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terutama dari segi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan. [17] menekankan bahwa otonomi daerah membuka peluang bagi Pemerintah Kabupaten Lebak untuk mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif, memberikan pelatihan dan pendampingan bagi aparatur desa, serta memperkuat sistem pengawasan dan akuntabilitas yang menjadi elemen penting dalam mendukung kinerja unggul pemerintah desa. Optimalisasi anggaran desa melalui pengelolaan yang transparan dan akuntabel, partisipasi aktif masyarakat, serta penerapan prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi dan akuntabilitas merupakan elemen penting dalam mendukung kinerja unggul pemerintah desa yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah perdesaan.

Pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi sistem pelayanan publik desa menjadi faktor strategis yang dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat di era digital saat ini. Studi yang dilakukan oleh Prilosadoso et al. (2024) menunjukkan bahwa tiga desa yang menjadi objek pengamatan memiliki permasalahan yang sama yaitu mengenai kualitas pelayanan publik yang masih minimal, sehingga dilakukan sosialisasi kepada perangkat desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan target realistis agar perangkat desa dapat menguasai internet dan teknologi dasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan pengabdian selama dua minggu hingga satu bulan, dilakukan sosialisasi tentang cara menggunakan teknologi dengan baik, mengajarkan hal-hal dasar sampai perangkat desa dapat mengoperasikan teknologi yang mereka miliki, dan pada tahap akhir melibatkan *stakeholders* untuk membuat *website* bagi ketiga desa tersebut sehingga dapat melayani masyarakat pedesaan secara digital. Mahpudin (2024) juga menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memainkan peran strategis dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik di desa-desa Kabupaten Lebak, yang membuktikan bahwa transformasi digital dalam pemerintahan desa bukan hanya tentang adopsi teknologi tetapi juga tentang perubahan *mindset* dan cara kerja aparatur desa dalam melayani masyarakat. Digitalisasi pelayanan desa tidak hanya mempercepat proses administrasi tetapi juga meningkatkan transparansi, mengurangi potensi korupsi dan pungutan liar, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor desa.

Faktor sosio-kultural masyarakat dan tingkat kesadaran serta pendidikan masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas implementasi tata kelola pemerintahan desa dan kualitas partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. Banobe & Musryidah (2023) mengidentifikasi bahwa kondisi sosio-kultural dan kurangnya kesadaran serta pendidikan masyarakat menjadi hambatan dalam implementasi tata kelola pemerintahan desa, yang menunjukkan bahwa aspek budaya lokal, tingkat pendidikan, dan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka dalam pemerintahan desa sangat mempengaruhi keberhasilan program-program pemerintahan dan pembangunan desa. [17] menekankan bahwa pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab tidak dapat terwujud tanpa adanya partisipasi dan dukungan masyarakat dalam pelaksanaan pemerintahan yang diinginkan, sehingga potensi dan sumber daya masyarakat yang luas, jika dimanfaatkan dengan baik, akan memberikan kontribusi signifikan terhadap pembangunan masyarakat dan desa. Pengalaman menunjukkan bahwa tata kelola dan pembangunan tanpa partisipasi publik akan menghadapi berbagai kesulitan, sehingga para aktor pemerintahan harus mengakui bahwa masyarakat harus dilibatkan dalam setiap tahap program pemerintahan dan pembangunan karena masyarakat adalah *stakeholder* yang tidak tergantikan karena peran strategis dan potensi mereka untuk keberlangsungan administrasi dan pembangunan desa.

3.3 Model Tata Kelola Pemerintahan Desa yang Ideal untuk Menciptakan Pelayanan Publik yang Berkualitas

Model tata kelola pemerintahan desa yang ideal harus dibangun atas fondasi prinsip-prinsip *good governance* yang terintegrasi secara menyeluruh dan diterapkan secara konsisten dalam setiap aspek

penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat desa. Baskoro (2025) menegaskan bahwa penguatan strategi tata kelola desa yang baik memerlukan implementasi mekanisme *checks and balances* yang kuat seperti Badan Permusyawaratan Desa dan sistem informasi publik sebagai pilar fundamental untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, dan tata kelola yang efektif dalam pemerintahan desa. Lebih lanjut, penelitian tersebut menyoroti strategi kritis untuk memperkuat tata kelola desa termasuk program peningkatan kapasitas untuk aparatur desa dan mendorong partisipasi aktif masyarakat khususnya kelompok marginal, yang bertujuan untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan, meningkatkan pengawasan publik, dan mendukung pembangunan pedesaan yang inklusif. Handayani et al. (2023) membuktikan adanya pengaruh hubungan antara *good governance* terhadap persepsi positif masyarakat desa dan pengaruh *good governance* terhadap kinerja pemerintah desa, sehingga model tata kelola yang ideal harus mampu membangun persepsi positif masyarakat yang bersumber dari kepercayaan kepada pemerintah desa sebagai prasyarat untuk meningkatkan partisipasi dan pada akhirnya meningkatkan kinerja pemerintah desa dalam melayani masyarakat.

Transparansi dan akuntabilitas harus menjadi inti dari model tata kelola pemerintahan desa yang ideal, di mana setiap keputusan, program, kegiatan, dan penggunaan anggaran desa harus dapat diakses dan dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Basri et al. (2021) membuktikan bahwa transparansi dan akuntabilitas memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pemerintah desa, yang mengindikasikan bahwa peningkatan transparansi dan akuntabilitas akan meningkatkan kinerja pemerintahan desa dalam melayani kepentingan masyarakat sesuai dengan *stewardship theory* yang menempatkan pemerintah desa sebagai pelayan kepentingan masyarakat. Lino et al. (2024) merekomendasikan optimalisasi prinsip-prinsip *good governance* yaitu transparansi, responsivitas, keadilan, dan efisiensi dengan mempertimbangkan konteks lokal, yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan memastikan kepuasan di dalam masyarakat. Model tata kelola yang ideal harus memiliki sistem pelaporan keuangan dan program yang terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat melalui berbagai media termasuk papan pengumuman di kantor desa, *website* desa, media sosial, dan pertemuan rutin dengan masyarakat untuk membahas pertanggungjawaban pemerintah desa. Dengan transparansi dan akuntabilitas yang kuat, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa akan meningkat, yang pada gilirannya akan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan dan pengawasan pemerintahan desa.

Partisipasi masyarakat yang aktif dan inklusif merupakan elemen krusial dalam model tata kelola pemerintahan desa yang ideal, di mana masyarakat tidak hanya menjadi objek pembangunan tetapi juga subjek yang aktif terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program-program pemerintahan dan pembangunan desa. Basri et al. (2021) membuktikan bahwa partisipasi masyarakat memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pemerintah desa, yang menunjukkan bahwa peningkatan partisipasi masyarakat akan meningkatkan kinerja pemerintahan desa dalam melayani kepentingan masyarakat. Junaedi (2023) menekankan bahwa masyarakat adalah *stakeholder* yang tidak tergantikan karena peran strategis dan potensi mereka untuk keberlangsungan administrasi dan pembangunan desa, sehingga para aktor pemerintahan harus mengakui bahwa masyarakat harus dilibatkan dalam setiap tahap program pemerintahan dan pembangunan. Baskoro (2025) menyoroti pentingnya mendorong partisipasi aktif masyarakat khususnya kelompok marginal untuk mendukung pembangunan pedesaan yang inklusif dan berkeadilan, yang mengindikasikan bahwa model tata kelola yang ideal harus memastikan bahwa semua lapisan masyarakat termasuk perempuan, kelompok miskin, dan kelompok marginal lainnya memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam pemerintahan dan pembangunan desa. Mekanisme partisipasi dapat diwujudkan melalui musyawarah desa yang rutin dan terbuka, forum-forum diskusi kelompok, survei kepuasan masyarakat, kotak saran, serta keterlibatan aktif Badan Permusyawaratan Desa dalam mengawasi dan mengawal aspirasi masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dan transformasi digital dalam sistem pelayanan publik desa merupakan komponen penting dalam model tata kelola pemerintahan desa yang ideal di era digital, yang

dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Mahpudin (2024) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memainkan peran strategis dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik di desa, yang menunjukkan bahwa digitalisasi bukan hanya tentang adopsi teknologi tetapi juga tentang transformasi sistem dan budaya kerja aparatur desa. Prilosadoso et al. (2024) menunjukkan bahwa melalui sosialisasi dan pelatihan penggunaan teknologi serta pembuatan *website* desa, pemerintah desa dapat melayani masyarakat pedesaan secara digital yang lebih cepat, transparan, dan efisien dibandingkan dengan sistem manual yang rentan terhadap manipulasi dan pungutan liar. Model tata kelola yang ideal harus mengintegrasikan sistem informasi desa yang komprehensif yang mencakup sistem administrasi kependudukan digital, layanan perizinan *online*, sistem keuangan desa yang terintegrasi dan terbuka untuk publik, serta platform komunikasi dan informasi yang memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan pemerintahan desa kapan saja dan di mana saja. Dengan demikian, transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan desa akan menciptakan pelayanan publik yang lebih berkualitas, responsif, transparan, dan akuntabel yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah desa serta mendorong pembangunan desa yang berkelanjutan dan inklusif.

3.4 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui dan menjadi pertimbangan dalam menginterpretasikan temuan yang dihasilkan. Pertama, penelitian ini menggunakan metode *library research* yang hanya mengandalkan data sekunder dari literatur yang telah dipublikasikan, sehingga tidak dapat menangkap dinamika dan kompleksitas implementasi tata kelola pemerintahan desa secara langsung di lapangan yang mungkin memiliki nuansa dan konteks spesifik yang tidak terdokumentasikan dalam publikasi ilmiah. Keterbatasan ini mengakibatkan penelitian ini tidak dapat mengeksplorasi secara mendalam pengalaman subjektif aparatur desa dan masyarakat dalam praktik tata kelola pemerintahan, serta tidak dapat melakukan observasi langsung terhadap mekanisme dan proses pelayanan publik yang sesungguhnya terjadi di kantor-kantor desa. Kedua, cakupan literatur yang dianalisis terbatas pada publikasi dalam basis data SINTA, Scopus, dan Google Scholar dengan rentang waktu 2021-2025, sehingga kemungkinan terdapat penelitian-penelitian relevan di luar basis data tersebut atau yang dipublikasikan sebelum tahun 2021 yang tidak terinklusi dalam analisis dan berpotensi memberikan perspektif tambahan yang berharga untuk memperkaya temuan penelitian ini.

Ketiga, penelitian ini bersifat deskriptif-analitis yang menganalisis berbagai literatur untuk membangun pemahaman komprehensif tentang tata kelola pemerintahan desa dan kualitas pelayanan publik, namun tidak melakukan pengujian empiris terhadap hubungan kausal antara variabel-variabel yang diidentifikasi sehingga temuan penelitian ini lebih bersifat konseptual dan memerlukan validasi lebih lanjut melalui penelitian empiris dengan pengumpulan data primer di lapangan. Keempat, model tata kelola pemerintahan desa yang dirumuskan dalam penelitian ini bersifat umum dan belum mempertimbangkan secara spesifik keragaman karakteristik desa-desa di Indonesia yang sangat heterogen dari segi geografis, sosial, ekonomi, budaya, dan tingkat perkembangan, sehingga aplikabilitas model tersebut di berbagai konteks desa yang berbeda masih memerlukan penyesuaian dan adaptasi sesuai dengan kondisi lokal masing-masing. Keterbatasan-keterbatasan ini membuka peluang bagi penelitian lanjutan yang dapat menggunakan pendekatan campuran dengan kombinasi metode kualitatif dan kuantitatif, melibatkan pengumpulan data primer melalui survei, wawancara mendalam, dan observasi partisipatif di berbagai desa dengan karakteristik yang beragam, serta melakukan studi kasus komparatif untuk menghasilkan model tata kelola yang lebih kontekstual, adaptif, dan dapat diimplementasikan secara efektif di berbagai setting desa di Indonesia.

Implikasi dari keterbatasan-keterbatasan tersebut terhadap hasil penelitian ini adalah bahwa temuan dan rekomendasi yang dihasilkan harus dipahami sebagai kerangka konseptual dan panduan umum yang

memerlukan kontekstualisasi lebih lanjut sebelum diimplementasikan di desa-desa tertentu dengan mempertimbangkan kondisi spesifik lokal masing-masing. Para praktisi dan pembuat kebijakan yang akan mengadopsi model tata kelola yang dirumuskan dalam penelitian ini perlu melakukan kajian mendalam terhadap karakteristik unik desa mereka, melibatkan stakeholder lokal dalam proses adaptasi model, serta melakukan uji coba dan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan efektivitas implementasi di lapangan. Keterbatasan metodologis juga mengimplikasikan bahwa generalisasi temuan penelitian ini terhadap seluruh desa di Indonesia harus dilakukan dengan hati-hati dan kehati-hatian, mengingat keragaman konteks yang sangat luas dan kompleks di berbagai wilayah nusantara. Meskipun demikian, penelitian ini tetap memberikan kontribusi penting dalam membangun landasan teoretis dan praktis untuk memahami hubungan antara tata kelola pemerintahan desa dan kualitas pelayanan publik, serta membuka jalan bagi penelitian-penelitian empiris lanjutan yang lebih komprehensif dan kontekstual untuk menghasilkan *evidence-based policy* yang lebih kuat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa sebagai ujung tombak pembangunan nasional yang inklusif dan berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis komprehensif terhadap berbagai literatur yang relevan, dapat disimpulkan bahwa implementasi tata kelola pemerintahan desa dalam konteks prinsip *good governance* di Indonesia telah menunjukkan kemajuan signifikan namun masih menghadapi berbagai tantangan yang memerlukan perhatian serius dari semua pihak. Prinsip-prinsip *good governance* yang meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, responsivitas, keadilan, efektivitas, dan efisiensi terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Namun demikian, implementasi prinsip-prinsip tersebut di lapangan masih menghadapi hambatan seperti kurangnya transparansi dalam penyebaran informasi, rendahnya responsivitas aparatur, adanya praktik perlakuan tidak adil dan pungutan liar, serta minimnya partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung tata kelola pemerintahan desa. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas tata kelola pemerintahan desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik meliputi kapasitas dan kompetensi aparatur desa yang masih perlu ditingkatkan melalui program pelatihan berkelanjutan, keterbatasan sumber daya finansial dan infrastruktur yang menghambat optimalisasi pelayanan, tingkat pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi sistem pelayanan yang masih rendah di sebagian besar desa, serta kondisi sosio-kultural dan tingkat kesadaran masyarakat yang mempengaruhi partisipasi dalam pemerintahan desa. Model tata kelola pemerintahan desa yang ideal untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas harus dibangun atas fondasi prinsip *good governance* yang terintegrasi secara menyeluruh, memperkuat mekanisme transparansi dan akuntabilitas melalui sistem informasi publik yang terbuka, mendorong partisipasi aktif dan inklusif seluruh lapisan masyarakat termasuk kelompok marginal, serta memanfaatkan transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas pelayanan publik di era digital.

REFERENSI

- [1] Handayani, E., Garad, A., Suyadi, A., & Tubastuvi, N. (2023). Increasing the performance of village services with good governance and participation. *World Development Sustainability*, 3, 100089. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.wds.2023.100089>
- [2] Zulmasyhur, Setiawan, H. D., & Petrus W, N. L. (2024). Peningkatan Tata Kelola Melalui Transformasi Digital (Enhancing Governance Through Digital Transformation). *Jurnal Governansi*, 10(1), 127–136
- [3] Kirana, N. W. I., & Majid, N. (2022). Challenges of Digital Transformation on Good Governance for Improving Public Services Quality. *Nusantara Science and Technology Proceedings*, 2022, 43–47. <https://doi.org/10.11594/nstp.2022.2307>

- [4] Djatmiko, G. H., Sinaga, O., & Pawirosumarto, S. (2025). Digital Transformation and Social Inclusion in Public Services: A Qualitative Analysis of E-Government Adoption for Marginalized Communities in Sustainable Governance. *Sustainability (Switzerland)*, 17(7), 1–28. <https://doi.org/10.3390/su17072908>
- [5] Sampetoding, E. A. M., & Mahendrawathi. (2024). Digital Transformation of Smart Village: A Systematic Literature Review. *Procedia Computer Science*, 239(2023), 1336–1343. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.06.304>
- [6] Prilosadoso, B. H., Salampeppy, M., Yahya, A. S., Afrizal, D., & Mado, Y. J. (2024). Socialization of Improving the Quality of Public Services Through Digital-Based Integrated Village Governance in Villages. *Journal of Human And Education*, 4(4), 1025–1030.
- [7] Rahman, N. (2024). Effectiveness of Digital Transformation in Public Services in Bulukumba Regency. *Jurnal Ad'ministrare*, 11(1), 27–34. <https://doi.org/10.71309/administrare.v11i1.2253>
- [8] Kurniawati, F., Syukur, I., & Nurkholidah, S. (2023). Digital Transformation of Villages in the Framework of Fiqh Siyasah and Good Governance. *Kyadiren Journal of Law and Governance*, 7(1), 183–202. <https://doi.org/10.46924/jihk.v7i1.286>
- [9] Snyder, H. (2023). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- [10] Xiao, Y., & Watson, M. (2021). Guidance on Conducting a Systematic Literature Review. *Journal of Planning Education and Research*, 39(1), 93–112. <https://doi.org/10.1177/0739456X17723971>
- [11] Basri, Y. M., Findayani, T. I., & Zarefar, A. (2021). Implementation of Good Governance To Improve the Performance of Village Governments. *Jurnal Akuntansi*, 11(2), 123–136. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.11.2.123-136>
- [12] Banobe, T. Y., & Musryidah, L. (2023). Tata Kelola Pemerintah Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin. *Inovasi Pembangunan – Jurnal Kelitbangan*, 11(3), 323. <https://doi.org/10.35450/jip.v11i03.447>
- [13] Lino, M. M., Lau, Y. V., & Toda, H. (2024). Implementation Of Good Governance In Improving The Quality Of Public Services At The Fatuaruin Village Office, Sasitamean District, Malaka District. *Journal of Tourism Economics and Policy*, 4(8), 1293–1300. <https://doi.org/10.38142/jtep.v4i1.966>
- [14] Baskoro, A. (2025). Strengthening Good Village Governance Strategy : *Bestuurskunde: Journal of Governmental Studies*, 5(1), 39–50. <https://doi.org/10.53013/bestuurskunde.5.1.39-50>
- [15] Fatmawada, Haerana, H., Laha, M. S., & Darlin, D. (2023). Tranformasi Tata Kelola Pemerintahan Desa Pancana Melalui Evaluasi Mutu Pelayanan Demi Tercapainya Desa Swasembada. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 18(2), 174–189. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v18i2.291>
- [16] Sari, M. P., & Singgih, R. P. (2024). The Importance of Village Apparatus Performance Improvement for Quality Public Services. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 1154–1161. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2760>
- [17] Mahpudin. (2024). Encouraging Superior Performance of Village Government: The Strategic Role of Regional Autonomy in Realizing Quality Public Services in Lebak Regency. *Social Impact Journal*, 3(1), 55–63. <https://doi.org/10.61391/sij.v3i1.124>
- Junaedi, J. (2023). Implementation of Village Governance Based on Principles of Good Governance of Public Service in Indonesia. *International Journal of Business, Law, and Education*, 4(1), 249–266. <https://doi.org/10.56442/ijble.v4i1.160>