



Tata Kelola Pemerintahan Distrik Wandai dalam Mendorong Pelayanan Publik Kabupaten Intan Jaya

Felex Bagau¹, Kristian H.P. Lambe², Corvis L. Rantererung³

^{1,2,3}) Program Pasca Sarjana, Magister Manajemen, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Makassar, Indonesia

Submitted: 28-06-2026 || Review 07-07-2026 || Revision 20-07-2026 | Accepted 28-07-2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan tata kelola pemerintahan, kondisi pelayanan publik, serta peran tata kelola pemerintahan dalam mendorong peningkatan pelayanan publik di Distrik Wandai, Kabupaten Intan Jaya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, dengan lima informan yang dipilih secara purposive, kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan Distrik Wandai telah mengarah pada penerapan prinsip good governance, meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efektivitas dan efisiensi, penegakan hukum, serta responsivitas. Pelayanan publik secara umum telah berjalan cukup baik, ditandai dengan prosedur yang jelas, sikap aparatur yang ramah, dan pelayanan yang tidak diskriminatif. Namun, kualitas pelayanan masih terkendala keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, jaringan komunikasi, kondisi geografis, anggaran, serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal. Tata kelola pemerintahan berperan dalam memperkuat kualitas pelayanan melalui perencanaan partisipatif, koordinasi antarlembaga, kepemimpinan, dan responsivitas aparatur. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan kapasitas kelembagaan dan sinergi antarpemangku kepentingan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada masyarakat.

Kata kunci: Tata Kelola Pemerintahan; Good Governance; Pelayanan Publik; Pemerintah Distrik; Intan Jaya.

Abstract

This study aims to analyze the implementation of governance, the condition of public services, and the role of governance in improving public service delivery in Wandai District, Intan Jaya Regency. A qualitative descriptive approach was employed. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving five purposively selected informants and were analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña model. The findings indicate that governance in Wandai District has generally reflected the principles of good governance, including transparency, accountability, public participation, effectiveness and efficiency, rule of law, and responsiveness. Public services have generally been delivered adequately, as reflected in clear service procedures, courteous officials, and non-discriminatory treatment. However, service quality remains constrained by limited human resources, inadequate facilities and infrastructure, communication network limitations, challenging geographical conditions, operational budget constraints, and suboptimal utilization of information technology. Governance contributes to improving public service quality through participatory planning, intergovernmental coordination, leadership, and bureaucratic responsiveness. These findings highlight

¹E-mail: felexbagau13@gmail.com

²E-mail: kristian_lambe@ukipaulus.ac.id

³E-mail: corvis_rante@yahoo.co.id

the importance of strengthening institutional capacity and stakeholder collaboration to establish public services that are effective, transparent, accountable, responsive, and community-oriented.

Keywords: Governance; Good Governance; Public Services; District Government; Intan Jaya.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu manifestasi utama kehadiran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus merealisasikan tujuan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks desentralisasi, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kebijakan pemerintah pusat, tetapi juga oleh kapasitas pemerintah daerah dalam mengelola sumber daya, membangun koordinasi, serta merespons kebutuhan masyarakat pada tingkat lokal. Kapasitas pemerintah daerah menjadi semakin penting karena desentralisasi memberikan ruang yang lebih besar kepada pemerintah daerah untuk mengelola urusan publik, tetapi pada saat yang sama menciptakan variasi kemampuan kelembagaan dalam menyediakan pelayanan. Studi mengenai desentralisasi di Indonesia menunjukkan bahwa kapasitas pemerintah daerah merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kemampuan pemerintah dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik (Aspinall et al., 2020; Lewis, 2022). Dengan demikian, kualitas pelayanan publik pada tingkat lokal perlu dipahami tidak semata-mata sebagai persoalan teknis pelayanan, tetapi juga sebagai konsekuensi dari bagaimana pemerintahan dikelola.

Dalam perkembangan administrasi publik kontemporer, konsep **good governance** menjadi salah satu pendekatan penting untuk memperkuat kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Good governance menempatkan transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efektivitas, efisiensi, penegakan hukum, dan responsivitas sebagai prinsip yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses pemerintahan berorientasi pada kepentingan publik. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip-prinsip tersebut memiliki implikasi langsung terhadap cara pemerintah menyediakan informasi, mempertanggungjawabkan keputusan, melibatkan masyarakat, mengalokasikan sumber daya, serta merespons kebutuhan warga. Penelitian empiris di Indonesia juga memperlihatkan bahwa penerapan prinsip good governance memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan publik. Sari et al. (2024), misalnya, menemukan bahwa transparansi, akuntabilitas, budaya hukum, serta kesetaraan dan keadilan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. Temuan serupa ditunjukkan oleh Saputra (2024), yang menemukan adanya pengaruh signifikan prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik pada tingkat pemerintahan desa.

Meskipun demikian, penerapan good governance tidak dapat dilepaskan dari kapasitas organisasi dan karakteristik wilayah tempat pemerintahan diselenggarakan. Pemerintahan yang berada di wilayah metropolitan dengan dukungan infrastruktur, aparatur, teknologi, dan aksesibilitas yang relatif memadai tentu menghadapi kondisi yang berbeda dengan pemerintahan di wilayah terpencil dan geografis sulit. Penelitian mengenai kapasitas pemerintah daerah di Indonesia menunjukkan bahwa keterbatasan kapasitas kelembagaan dapat menjadi penghambat penting dalam pencapaian pelayanan publik yang optimal (Lewis, 2022). Dalam konteks pemerintahan perdesaan, implementasi prinsip tata kelola juga memiliki karakteristik tersendiri karena keterbatasan sumber daya dan kebutuhan untuk membangun hubungan yang lebih dekat antara pemerintah dan masyarakat (Zaitul et al., 2023). Oleh karena itu, penerapan good governance pada wilayah terpencil tidak cukup dinilai berdasarkan keberadaan

prinsip-prinsip normatifnya, tetapi perlu dilihat dari bagaimana prinsip tersebut diterjemahkan ke dalam praktik pemerintahan sehari-hari.

Persoalan tersebut menjadi semakin relevan dalam konteks Papua, khususnya wilayah pedalaman dan pegunungan. Distrik memiliki posisi strategis karena menjadi salah satu unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat dan berperan dalam menjembatani pemerintah kabupaten dengan kampung serta masyarakat. Namun, karakteristik geografis, keterbatasan akses transportasi, infrastruktur, komunikasi, serta kapasitas aparatur dapat membatasi kemampuan pemerintah distrik dalam menjalankan fungsi pelayanan. Penelitian mengenai pembentukan Daerah Otonom Baru di Papua Tengah menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan publik sangat berkaitan dengan kapasitas sumber daya manusia, aparatur, kondisi ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan kapasitas fiskal daerah (Cahyadi & Kurniawan, 2021). Dengan demikian, tantangan pelayanan publik di wilayah Papua tidak dapat dipisahkan dari persoalan kapasitas pemerintahan dan kondisi struktural daerah.

Kondisi tersebut memiliki relevansi khusus bagi **Distrik Wandai, Kabupaten Intan Jaya, Provinsi Papua Tengah**. Berdasarkan penelitian ini, Wandai merupakan wilayah pegunungan dengan akses transportasi yang terbatas, kondisi geografis yang menyulitkan mobilitas, keterbatasan infrastruktur, serta keterbatasan jaringan komunikasi. Kondisi tersebut berimplikasi pada jangkauan pelayanan, kecepatan pelayanan, mobilitas aparatur, dan kontinuitas pelayanan kepada masyarakat. Secara empiris, keberadaan publikasi statistik resmi mengenai Wandai menunjukkan bahwa wilayah ini memiliki karakteristik pembangunan yang perlu diperhatikan secara khusus dalam perencanaan kebijakan. BPS Kabupaten Intan Jaya secara rutin menerbitkan *Kecamatan Wandai Dalam Angka* yang memuat data kependudukan, fasilitas pendidikan dan kesehatan, serta berbagai indikator pembangunan sebagai dasar perencanaan dan evaluasi pembangunan wilayah. Pada tingkat kabupaten, BPS juga menerbitkan *Statistik Potensi Desa Kabupaten Intan Jaya 2024* yang secara khusus memotret potensi, infrastruktur, dan tantangan yang dihadapi wilayah perdesaan.

Fenomena tersebut memperlihatkan adanya persoalan yang lebih kompleks daripada sekadar keterbatasan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Distrik Wandai telah berupaya menerapkan prinsip transparansi melalui rapat distrik, musyawarah kampung, koordinasi dengan kepala kampung, dan media informasi yang tersedia. Akuntabilitas diwujudkan melalui penyusunan laporan administrasi dan pertanggungjawaban kepada pemerintah kabupaten. Partisipasi masyarakat juga telah diakomodasi melalui Musrenbang dan forum musyawarah kampung, sementara pelayanan dilaksanakan berdasarkan prosedur dan standar operasional yang berlaku. Namun, implementasi tersebut belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan jumlah dan kompetensi aparatur, sarana dan prasarana, jaringan internet dan komunikasi, kondisi geografis, serta anggaran operasional.

Pada sisi pelayanan, penelitian menemukan bahwa pelayanan publik di Distrik Wandai secara umum telah berjalan cukup baik. Prosedur pelayanan relatif jelas, aparatur menunjukkan sikap ramah dan sopan, serta pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. Masyarakat juga secara umum merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, kualitas pelayanan masih menghadapi persoalan fasilitas, termasuk komputer, jaringan internet, listrik, kendaraan operasional, dan ruang pelayanan. Keterbatasan jumlah aparatur juga meningkatkan beban kerja dan berpotensi mengurangi efektivitas pelayanan. Kondisi ini sejalan dengan literatur yang menempatkan kapasitas organisasi, sumber daya manusia, dan dukungan infrastruktur

sebagai faktor penting dalam membangun sistem pelayanan publik berkualitas (Rifai et al., 2024).

Menariknya, penelitian ini juga menunjukkan bahwa keterbatasan teknologi tidak sepenuhnya menghilangkan kemungkinan inovasi pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi di Distrik Wandai masih sederhana dan terutama digunakan untuk mempercepat komunikasi antaraparatur serta penyampaian informasi melalui telepon seluler dan aplikasi komunikasi. Meskipun belum tersedia sistem pelayanan digital yang komprehensif karena keterbatasan jaringan dan fasilitas, inovasi sederhana tersebut tetap berkontribusi terhadap percepatan koordinasi administrasi. Temuan ini penting karena literatur mengenai transformasi digital pemerintahan sering menempatkan teknologi sebagai instrumen utama peningkatan pelayanan, padahal efektivitas digitalisasi sangat bergantung pada kapasitas organisasi dan kesiapan infrastruktur. Studi terbaru mengenai pemerintah daerah nonmetropolitan di Indonesia juga menunjukkan bahwa hasil penerapan *e-government* tidak selalu seragam dan sangat dipengaruhi oleh konteks tata kelola daerah (Siswadhi et al., 2026).

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memahami bagaimana prinsip *good governance* bekerja dalam konteks pemerintahan distrik yang menghadapi keterbatasan sumber daya dan tantangan geografis secara simultan. Studi terdahulu mengenai *good governance* dan pelayanan publik di Indonesia umumnya memberikan bukti mengenai hubungan atau pengaruh prinsip tata kelola terhadap kualitas pelayanan pada pemerintah daerah, desa, atau organisasi pelayanan tertentu (Sari et al., 2024; Saputra, 2024; Putra & Darmawan, 2026). Namun, bukti empiris yang secara khusus menjelaskan praktik tata kelola pemerintahan pada tingkat distrik di wilayah pedalaman Papua masih relatif terbatas. Padahal, konteks geografis, keterbatasan aparatur, infrastruktur komunikasi, dan kondisi sosial masyarakat dapat menghasilkan mekanisme tata kelola yang berbeda dari wilayah dengan kapasitas pemerintahan yang lebih kuat. Penelitian ini karena itu tidak hanya penting untuk mengetahui apakah prinsip *good governance* telah diterapkan, tetapi juga untuk menjelaskan bagaimana penerapannya berkontribusi terhadap pelayanan publik dan mengapa kontribusi tersebut masih dibatasi oleh kapasitas kelembagaan dan kondisi lingkungan pemerintahan. Dengan fokus pada Distrik Wandai, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian tata kelola sektor publik dengan menghadirkan bukti empiris dari konteks pemerintahan lokal di wilayah pegunungan Papua Tengah.

Dari perspektif penelitian, terdapat *research gap* yang perlu diisi. Penelitian sebelumnya telah membuktikan pentingnya *good governance* bagi kualitas pelayanan publik, baik melalui pendekatan kuantitatif maupun studi kasus kualitatif. Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada pemerintah daerah dengan karakteristik kelembagaan dan infrastruktur yang relatif lebih tersedia. Misalnya, penelitian Sari et al. (2024) menggunakan data sekunder pemerintah daerah di Indonesia, sedangkan Putra dan Darmawan (2026) mengkaji implementasi *good governance* pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandung. Penelitian mengenai pemerintahan perdesaan juga telah menyoroti pentingnya prinsip *governance*, tetapi konteks pemerintahan distrik di wilayah pegunungan Papua masih belum banyak dikaji secara empiris (Zaitul et al., 2023). Oleh karena itu, penelitian ini mengisi celah tersebut dengan mengkaji secara mendalam praktik tata kelola pemerintahan Distrik Wandai, kondisi pelayanan publik yang dihasilkan, serta peran tata kelola dalam meningkatkan pelayanan di tengah keterbatasan sumber daya dan kondisi geografis yang menantang.

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab tiga rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana penerapan tata kelola pemerintahan di Distrik Wandai, Kabupaten Intan Jaya?
2. Bagaimana kondisi pelayanan publik di Distrik Wandai, Kabupaten Intan Jaya?
3. Bagaimana peran tata kelola pemerintahan Distrik Wandai dalam mendorong peningkatan pelayanan publik?

TINJAUAN LITERATUR

Tata Kelola Pemerintahan

Tata kelola pemerintahan (*government governance*) merujuk pada proses bagaimana kewenangan publik, sumber daya, kebijakan, dan hubungan antarpemangku kepentingan dikelola untuk mencapai tujuan publik. Konsep ini mengalami perkembangan dari pendekatan birokrasi yang menekankan hierarki dan kontrol menuju pendekatan *governance* yang memberikan perhatian lebih besar terhadap transparansi, akuntabilitas, partisipasi, koordinasi, kapasitas kelembagaan, dan keterlibatan Masyarakat (Roreng et al., 2026). Dengan demikian, tata kelola pemerintahan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan pemerintah menjalankan fungsi administratif, tetapi juga dengan kemampuan membangun proses pengambilan keputusan dan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Dalam konteks pemerintahan lokal, tata kelola menjadi semakin penting karena pemerintah daerah berada pada posisi yang relatif dekat dengan masyarakat dan secara langsung berhadapan dengan kebutuhan pelayanan publik. Lewis (2022) menunjukkan bahwa kapasitas pemerintah daerah merupakan faktor penting dalam menentukan kemampuan pemerintah menyediakan pelayanan publik. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas *governance* tidak dapat dipisahkan dari kapasitas organisasi, sumber daya manusia, kemampuan fiskal, serta kemampuan pemerintah menerjemahkan kewenangan menjadi pelayanan yang efektif. Dengan kata lain, keberadaan kebijakan dan regulasi yang baik belum tentu menghasilkan pelayanan yang baik apabila kapasitas kelembagaan pemerintah masih terbatas.

Kajian Zaitul et al. (2023) memperluas pemahaman tersebut melalui konteks pemerintahan lokal pedesaan di Indonesia. Penelitian mereka mengidentifikasi sejumlah dimensi *governance* yang relevan bagi administrasi lokal, antara lain *fairness and capability, inclusivity, legitimacy and direction, participation, performance and information*, serta *transparency and accountability*. Temuan ini menunjukkan bahwa *governance* pada tingkat lokal merupakan konsep multidimensional yang tidak dapat direduksi hanya pada persoalan transparansi atau akuntabilitas. Kapasitas pemerintah, keterlibatan masyarakat, legitimasi, kinerja, dan akses terhadap informasi juga merupakan bagian penting dari tata kelola pemerintahan lokal.

Dalam tesis yang menjadi dasar penelitian ini, tata kelola pemerintahan distrik dipahami sebagai kemampuan aparatur distrik dalam menjalankan fungsi pemerintahan secara profesional, transparan, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Konsep tersebut kemudian dioperasionalkan melalui transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, koordinasi antarlembaga, partisipasi masyarakat, responsivitas, dan profesionalisme aparatur.

Berdasarkan perspektif tersebut, tata kelola pemerintahan dalam penelitian ini tidak diposisikan sekadar sebagai prosedur administratif, tetapi sebagai mekanisme kelembagaan yang memungkinkan pemerintah distrik mengubah sumber daya dan kewenangan yang dimiliki menjadi pelayanan publik yang bermanfaat bagi masyarakat.

Prinsip Good Governance

Good governance merupakan kerangka normatif sekaligus operasional untuk menilai bagaimana pemerintahan dijalankan. Dalam literatur kontemporer, prinsip governance umumnya berkaitan dengan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, inklusivitas, efektivitas, efisiensi, responsivitas, keadilan, dan kepatuhan terhadap hukum. Zaitul et al. (2023) menunjukkan bahwa prinsip governance pada administrasi lokal di Indonesia memiliki struktur yang multidimensional, dengan transparansi dan akuntabilitas menjadi salah satu dimensi penting bersama partisipasi, inklusivitas, kapasitas, kinerja, serta informasi.

Transparansi mengacu pada keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang relevan mengenai kebijakan, program, prosedur, dan penggunaan sumber daya publik. Transparansi memungkinkan masyarakat memahami proses pemerintahan sekaligus memperoleh dasar untuk melakukan pengawasan. Dalam pelayanan publik, transparansi dapat diwujudkan melalui informasi mengenai persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, serta mekanisme pengaduan.

Akuntabilitas berkaitan dengan kewajiban aparatur dan organisasi publik untuk mempertanggungjawabkan tindakan, keputusan, penggunaan sumber daya, dan pencapaian program kepada pihak yang memiliki hak untuk mengetahui dan menilai kinerja tersebut. Akuntabilitas menjadi penting pada pemerintahan tingkat distrik karena distrik tidak hanya melaksanakan pelayanan administratif, tetapi juga menjalankan fungsi koordinasi dan fasilitasi pembangunan.

Partisipasi masyarakat menunjukkan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan, mulai dari identifikasi kebutuhan, perencanaan, pelaksanaan, hingga pengawasan. Pada tingkat lokal, partisipasi memiliki arti strategis karena pemerintah memiliki keterbatasan informasi mengenai kebutuhan masyarakat apabila hanya mengandalkan mekanisme birokrasi internal. Penelitian Zaitul et al. (2023) menempatkan partisipasi sebagai salah satu dimensi utama governance dalam administrasi lokal, yang memperlihatkan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam membangun tata kelola pemerintahan yang sesuai dengan kebutuhan lokal.

Selanjutnya, **efektivitas dan efisiensi** berkaitan dengan kemampuan pemerintah mencapai tujuan pelayanan dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal. Pemerintahan yang efektif bukan hanya pemerintahan yang mampu melaksanakan program, tetapi juga mampu menghasilkan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Lewis (2022) menegaskan pentingnya kapasitas pemerintah lokal dalam menentukan kualitas penyediaan layanan publik.

Responsivitas berkaitan dengan kemampuan pemerintah memahami dan merespons kebutuhan, aspirasi, keluhan, serta perubahan kondisi masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, responsivitas tercermin dari kecepatan aparatur memberikan tanggapan, kemampuan menyelesaikan masalah pelayanan, dan kesediaan menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan pengguna.

Penelitian empiris di Indonesia juga memperlihatkan relevansi prinsip-prinsip tersebut terhadap pelayanan publik. Tarandung et al. (2023), misalnya, menemukan bahwa penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik pada tingkat kecamatan masih menghadapi persoalan pada dimensi responsivitas, efektivitas dan efisiensi, keadilan, akuntabilitas, serta transparansi. Temuan tersebut relevan dengan penelitian di Distrik Wandai karena menunjukkan bahwa penerapan good governance pada tingkat kecamatan atau distrik tidak cukup dinilai dari keberadaan prosedur formal, tetapi juga dari kemampuan pemerintah mengimplementasikan prinsip tersebut

dalam kondisi pelayanan yang nyata.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental pemerintahan karena melalui pelayanan publik masyarakat mengalami secara langsung bagaimana negara menjalankan kewajibannya. Pelayanan publik mencakup penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang dibutuhkan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik dapat menjadi salah satu indikator penting keberhasilan tata kelola pemerintahan.

Dalam konteks desentralisasi Indonesia, tanggung jawab penyediaan pelayanan publik semakin banyak berada pada pemerintah daerah. Aryani et al. (2023) menjelaskan bahwa penyediaan pelayanan publik di Indonesia telah menjadi bagian penting dari tanggung jawab pemerintah daerah setelah desentralisasi. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemerintah lokal dipengaruhi oleh sejumlah faktor politik, kepemimpinan, dan keuangan daerah. Hal ini memperlihatkan bahwa pelayanan publik tidak berdiri sendiri sebagai aktivitas administratif, tetapi berkaitan erat dengan kapasitas dan tata kelola organisasi pemerintah.

Dalam perspektif *citizen-centered public service*, masyarakat bukan sekadar penerima layanan, tetapi warga negara yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan secara adil, mudah, transparan, dan bertanggung jawab. Konsekuensinya, pemerintah perlu mengembangkan pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada penyelesaian prosedur administratif, tetapi juga pada manfaat dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan (Roreng & Halik, 2025).

Literatur terbaru mengenai implementasi good governance juga memperlihatkan keterkaitan antara tata kelola dan pelayanan publik. Azzahra (2023), dalam studi pada tingkat distrik, menemukan bahwa implementasi good governance dalam pelayanan publik tercermin melalui akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan kepatuhan terhadap hukum. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik dapat dipahami sebagai salah satu keluaran konkret dari proses tata kelola pemerintahan.

Dalam konteks penelitian ini, pelayanan publik mencakup pelayanan administrasi pemerintahan, fasilitasi pemerintahan kampung, pelayanan sosial, koordinasi pembangunan, serta berbagai bentuk pelayanan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Tesis menunjukkan bahwa indikator pelayanan yang digunakan meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, kemudahan akses, sikap dan kompetensi aparatur, ketersediaan fasilitas, transparansi informasi, responsivitas terhadap keluhan, dan kepuasan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menggambarkan tingkat kemampuan organisasi pemerintah dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam penelitian pelayanan publik, kualitas tidak hanya dilihat dari apakah suatu layanan tersedia, tetapi juga dari bagaimana layanan tersebut diberikan, apakah prosedurnya jelas, apakah aparatur dapat diandalkan, apakah masyarakat memperoleh perlakuan yang adil, dan apakah pelayanan dapat diakses secara mudah.

Aryani et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemerintah daerah dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berasal dari lingkungan pemerintahan, termasuk aspek politik lokal, kepemimpinan, dan keuangan. Hal ini memperkuat pandangan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi antara kapasitas internal organisasi

dan lingkungan institusional tempat pelayanan tersebut diselenggarakan.

Dalam konteks digitalisasi pemerintahan, dimensi kualitas pelayanan juga berkembang. Teknologi informasi memungkinkan pemerintah menyediakan informasi, administrasi, dan komunikasi pelayanan secara lebih cepat. Widodo dan Kusnan (2023), melalui kajian mengenai *e-government* pada pemerintah daerah di Indonesia, menunjukkan pentingnya persepsi masyarakat terhadap implementasi pemerintahan digital dan kualitas pelayanan. Akan tetapi, digitalisasi tidak dapat diperlakukan sebagai solusi universal. Keberhasilannya tetap bergantung pada ketersediaan jaringan, perangkat, kemampuan aparatur, dan kapasitas organisasi.

Hal tersebut memiliki relevansi langsung dengan Distrik Wandai. Penelitian menunjukkan bahwa fasilitas seperti komputer, jaringan internet, listrik, kendaraan operasional, dan ruang pelayanan masih terbatas. Keterbatasan jumlah aparatur juga meningkatkan beban kerja dan memengaruhi efektivitas pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan di wilayah terpencil harus dianalisis dengan mempertimbangkan konteks kapasitas dan kondisi geografis, bukan semata-mata menggunakan standar pelayanan yang dikembangkan untuk wilayah dengan infrastruktur yang lebih baik.

Pemerintahan Distrik sebagai Level Pemerintahan Lokal

Pemerintahan distrik memiliki posisi strategis sebagai unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dalam konteks Papua, istilah distrik digunakan sebagai bentuk penyesuaian terhadap karakteristik pemerintahan daerah. Berdasarkan isi tesis, distrik berfungsi sebagai perangkat pemerintah daerah yang melaksanakan fungsi pemerintahan, pelayanan publik, koordinasi pembangunan, pemberdayaan masyarakat, dan pembinaan kehidupan masyarakat.

Posisi tersebut membuat distrik memiliki peran penting sebagai **intermediary institution**, yaitu institusi yang menghubungkan pemerintah kabupaten dengan pemerintah kampung dan masyarakat. Fungsi tersebut menjadi semakin penting di wilayah yang memiliki keterbatasan akses terhadap pusat pemerintahan. Distrik tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana kebijakan dari pemerintah kabupaten, tetapi juga sebagai saluran untuk menyampaikan aspirasi masyarakat, mengoordinasikan program, dan memfasilitasi penyelesaian persoalan lokal.

Tata kelola pada tingkat distrik dengan demikian memiliki karakteristik yang berbeda dari tata kelola pemerintah daerah pada tingkat kabupaten atau kota. Pemerintah distrik bekerja dalam lingkungan organisasi yang memiliki sumber daya relatif terbatas, tetapi harus menghadapi kebutuhan masyarakat yang konkret dan beragam. Karena itu, efektivitas tata kelola distrik sangat bergantung pada kemampuan aparatur, kepemimpinan, koordinasi, partisipasi masyarakat, serta kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia.

Dalam konteks Wandai, tesis mengidentifikasi tujuh indikator tata kelola pemerintahan distrik, yaitu transparansi administrasi dan informasi publik, akuntabilitas pelaksanaan tugas, efektivitas dan efisiensi pelayanan, koordinasi antarlembaga, partisipasi masyarakat, responsivitas terhadap kebutuhan warga, dan profesionalisme aparatur. Kerangka tersebut memberikan dasar konseptual yang kuat untuk menganalisis bagaimana tata kelola diterapkan dalam kondisi pemerintahan lokal yang menghadapi keterbatasan sumber daya dan aksesibilitas.

Hubungan Tata Kelola Pemerintahan dan Pelayanan Publik

Secara konseptual, hubungan antara tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik dapat dijelaskan melalui mekanisme bahwa tata kelola menentukan bagaimana

sumber daya, kewenangan, informasi, dan proses pengambilan keputusan digunakan untuk menghasilkan pelayanan. Transparansi memberikan masyarakat informasi yang dibutuhkan untuk mengakses dan mengawasi pelayanan. Akuntabilitas mendorong aparaturnya bertanggung jawab terhadap kinerja. Partisipasi membantu pemerintah mengidentifikasi kebutuhan masyarakat. Koordinasi mencegah fragmentasi pelaksanaan program, sedangkan responsivitas memungkinkan pemerintah menyesuaikan pelayanan terhadap kebutuhan dan persoalan yang berkembang.

Bukti empiris mendukung hubungan tersebut. Penelitian Supawanhar et al. (2023) menemukan bahwa penerapan prinsip good governance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan penerapan good governance menjelaskan bagian yang substansial dari variasi kualitas pelayanan dalam konteks yang diteliti. Penelitian Tarandung et al. (2023) juga menunjukkan bahwa implementasi prinsip good governance berkaitan erat dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada tingkat kecamatan. Sementara itu, Zaitul et al. (2023) memperlihatkan bahwa governance pada administrasi lokal memiliki dimensi yang lebih luas daripada sekadar akuntabilitas dan transparansi, termasuk partisipasi, inklusivitas, kapasitas, kinerja, dan informasi.

Namun, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga hubungan tersebut tidak diperlakukan sebagai hubungan statistik atau kausal. Sebaliknya, penelitian berusaha memahami mekanisme dan proses melalui mana tata kelola pemerintahan berkontribusi terhadap pelayanan publik. Pendekatan tersebut penting karena konteks Distrik Wandai menunjukkan adanya kondisi paradoks, yaitu pelayanan secara umum telah berjalan cukup baik dan masyarakat relatif puas, tetapi kapasitas organisasi dan infrastruktur masih terbatas.

Dengan demikian, penelitian ini memandang bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi antara prinsip tata kelola dan kapasitas kelembagaan. Tata kelola yang baik dapat mendorong transparansi, koordinasi, partisipasi, dan responsivitas, tetapi dampaknya tetap dibatasi oleh ketersediaan aparaturnya, infrastruktur, anggaran, teknologi, dan kondisi geografis. Temuan tesis secara eksplisit menunjukkan bahwa tata kelola berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan melalui perencanaan partisipatif, koordinasi antara pemerintah distrik, pemerintah kabupaten dan kampung, kepemimpinan, disiplin aparaturnya, serta inovasi pelayanan sederhana.

Sintesis Literatur

Berdasarkan kajian tersebut, dapat dirumuskan posisi konseptual penelitian sebagai berikut:

Good Governance → Tata Kelola Pemerintahan Distrik → Kualitas Pelayanan Publik

dengan kapasitas aparaturnya, sarana dan prasarana, anggaran, aksesibilitas geografis, jaringan komunikasi, dan teknologi informasi sebagai kondisi kontekstual yang memengaruhi implementasinya.

Kerangka tersebut konsisten dengan tesis yang menjadi sumber penelitian, tetapi dalam artikel jurnal hubungan tersebut dipahami secara lebih kontekstual. Artinya, penelitian tidak berasumsi bahwa penerapan good governance secara otomatis menghasilkan pelayanan berkualitas. Sebaliknya, good governance perlu diterjemahkan ke dalam kapasitas organisasi dan praktik pelayanan yang nyata, terutama pada wilayah terpencil dengan keterbatasan sumber daya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian diarahkan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai praktik tata kelola pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik dalam konteks sosial dan kelembagaan yang nyata di Distrik Wandai, Kabupaten Intan Jaya. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti mengeksplorasi pengalaman, persepsi, praktik aparatur, kondisi pelayanan, serta berbagai hambatan yang muncul dalam penyelenggaraan pemerintahan secara kontekstual. Creswell dan Poth (2018) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu persoalan sosial atau kemanusiaan. Desain deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menghasilkan gambaran empiris mengenai bagaimana prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, partisipasi, responsivitas, serta profesionalisme aparatur diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Penelitian dilaksanakan di Distrik Wandai, Kabupaten Intan Jaya, Provinsi Papua Tengah. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive karena Distrik Wandai memiliki karakteristik yang relevan dengan fokus penelitian, terutama kondisi geografis yang menantang, keterbatasan aksesibilitas, sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai, serta kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan yang efektif dan responsif. Distrik sebagai unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat memiliki posisi strategis dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, koordinasi pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan fasilitasi berbagai program pemerintah. Dengan karakteristik tersebut, Distrik Wandai dipandang sebagai lokasi yang memungkinkan penelitian memperoleh pemahaman mengenai praktik tata kelola pemerintahan dalam kondisi keterbatasan sumber daya dan infrastruktur. Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan, mencakup tahap persiapan, pengumpulan data lapangan, analisis data, dan penyusunan laporan penelitian.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa individu tersebut memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dengan fenomena yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, pemilihan informan tidak diarahkan pada representasi statistik populasi, melainkan pada kemampuan informan menyediakan informasi yang mendalam dan relevan dengan fokus penelitian. Informan penelitian berasal dari unsur pemerintah distrik dan masyarakat yang memahami penyelenggaraan pemerintahan maupun pelayanan publik di Distrik Wandai. Berdasarkan dokumen tesis, bagian metode menyebutkan enam informan, yang terdiri atas Kepala Distrik Wandai, Sekretaris Distrik atau aparatur distrik, staf pelayanan, serta unsur masyarakat sebagai penerima layanan. Karena terdapat ketidakkonsistenan jumlah informan pada bagian lain tesis, jumlah tersebut perlu diverifikasi kembali sebelum artikel disubmit. Untuk artikel jurnal, jumlah informan harus ditulis secara konsisten pada bagian metode, hasil, dan abstrak.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara purposive, observasi terhadap praktik penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan, serta interaksi peneliti dengan aparatur dan masyarakat selama penelitian lapangan. Wawancara diarahkan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan prinsip tata kelola pemerintahan, mekanisme pelayanan publik, bentuk partisipasi masyarakat, respons aparatur, hambatan pelayanan, serta upaya yang dilakukan pemerintah distrik

untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Observasi digunakan untuk memperoleh pemahaman mengenai kondisi faktual penyelenggaraan pelayanan, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai sumber data pendukung, seperti dokumen administrasi pemerintahan, informasi pelayanan, dan dokumentasi kegiatan pemerintahan distrik. Penggunaan beberapa teknik pengumpulan data tersebut memungkinkan peneliti memperoleh informasi dari berbagai sumber dan membandingkan temuan yang diperoleh selama proses penelitian.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (*human instrument*), sedangkan pedoman wawancara, catatan lapangan, alat dokumentasi, dan dokumen terkait digunakan sebagai instrumen pendukung. Posisi peneliti sebagai instrumen utama sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif, karena peneliti terlibat secara langsung dalam proses pengumpulan, interpretasi, dan analisis data. Creswell dan Poth (2018) menempatkan peneliti sebagai bagian penting dari proses penelitian kualitatif, khususnya dalam memahami konteks, pengalaman partisipan, dan makna yang muncul dari data lapangan. Dalam penelitian ini, fokus pengumpulan data diarahkan pada transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, partisipasi masyarakat, responsivitas aparatur, profesionalisme, serta faktor penghambat dan upaya peningkatan pelayanan publik. Fokus tersebut sesuai dengan konstruksi penelitian dalam tesis.

Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Model ini memandang analisis data kualitatif sebagai proses yang berlangsung secara interaktif dan berulang, bukan sebagai tahapan yang sepenuhnya linear. Analisis mencakup data condensation, data display, serta conclusion drawing/verification, yang berlangsung secara interaktif sejak proses pengumpulan data sampai penarikan kesimpulan. Miles et al. (2014) menjelaskan bahwa kondensasi data mencakup proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasikan data empiris sehingga data menjadi lebih terarah dan memungkinkan peneliti menemukan pola yang relevan.

Pada tahap data condensation, hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi berdasarkan relevansinya dengan rumusan masalah dan fokus penelitian. Data kemudian dikelompokkan ke dalam tema-tema yang berkaitan dengan penerapan tata kelola pemerintahan, kualitas pelayanan publik, hambatan pelayanan, serta upaya peningkatan pelayanan. Proses ini dilakukan secara terus-menerus selama penelitian sehingga informasi yang tidak relevan dapat disisihkan, sedangkan informasi yang memiliki makna substantif dipertahankan dan diperdalam. Tahap berikutnya adalah data display, yaitu menyajikan data yang telah dikondensasi dalam bentuk uraian naratif, matriks atau tabel tematik apabila diperlukan, sehingga hubungan antartemuan dapat diidentifikasi dengan lebih jelas. Miles et al. (2014) menekankan bahwa penyajian data merupakan bagian dari proses analitis karena membantu peneliti melihat pola, hubungan, dan kecenderungan yang muncul dari data.

Tahap terakhir adalah conclusion drawing and verification, yaitu penarikan dan pengujian kesimpulan berdasarkan pola, tema, hubungan, dan makna yang ditemukan dalam data. Kesimpulan tidak ditetapkan hanya berdasarkan satu sumber informasi, tetapi diverifikasi dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi serta menilai konsistensi temuan selama proses analisis. Dengan demikian, analisis berlangsung secara siklikal, yaitu temuan awal dapat kembali dibandingkan dengan data lapangan untuk memastikan bahwa interpretasi yang dihasilkan memiliki dasar empiris yang memadai. Model Miles et al. (2014) menempatkan proses kondensasi

data, penyajian data, dan penarikan/ verifikasi kesimpulan sebagai aktivitas yang saling berhubungan dan berlangsung secara interaktif.

Untuk meningkatkan kredibilitas temuan, hasil dari wawancara dibandingkan dengan hasil observasi dan dokumentasi sehingga informasi yang diperoleh tidak hanya bergantung pada pernyataan satu informan. Strategi ini penting karena penelitian mengkaji fenomena pemerintahan dan pelayanan publik dari perspektif aparatur sekaligus masyarakat sebagai penerima layanan. Perbandingan antarsumber memungkinkan peneliti mengidentifikasi kesesuaian maupun perbedaan informasi dan kemudian melakukan interpretasi berdasarkan konteks empiris yang ditemukan di lapangan. Dengan prosedur tersebut, hasil penelitian diharapkan tidak hanya menggambarkan persepsi informan, tetapi juga memberikan penjelasan yang lebih utuh mengenai praktik tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik di Distrik Wandai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Distrik Wandai merupakan salah satu wilayah administratif di Kabupaten Intan Jaya, Provinsi Papua Tengah, yang memiliki posisi strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik pada tingkat lokal. Sebagai perangkat pemerintah daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat, Distrik Wandai menjalankan fungsi pemerintahan, pelayanan administrasi, koordinasi pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, serta fasilitasi berbagai program pemerintah. Posisi tersebut menjadikan distrik sebagai salah satu institusi yang paling dekat dengan masyarakat dalam memperoleh pelayanan pemerintahan.

Karakteristik geografis Distrik Wandai menjadi konteks penting dalam memahami hasil penelitian. Wilayah ini memiliki kondisi geografis yang menantang, keterbatasan akses transportasi, keterbatasan infrastruktur dasar, serta akses komunikasi yang belum optimal. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap mobilitas aparatur, jangkauan pelayanan, kecepatan penyampaian informasi, dan kontinuitas pelayanan publik. Dengan demikian, penyelenggaraan pemerintahan di Distrik Wandai tidak dapat dilepaskan dari kondisi lingkungan tempat organisasi pemerintahan beroperasi.

Pelayanan publik yang diselenggarakan di Distrik Wandai meliputi pelayanan administrasi kependudukan, surat keterangan domisili, surat pengantar administrasi, rekomendasi pemerintahan, fasilitasi penyelenggaraan pemerintahan kampung, serta administrasi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan tersebut secara umum telah berjalan cukup baik, meskipun kualitasnya masih dipengaruhi keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, kondisi geografis, anggaran operasional, dan pemanfaatan teknologi informasi.

Kondisi tersebut memberikan konteks penting bagi penelitian. Temuan penelitian tidak menunjukkan kegagalan tata kelola pemerintahan, tetapi memperlihatkan tata kelola yang secara normatif telah berjalan namun belum sepenuhnya didukung kapasitas kelembagaan yang memadai. Dengan kata lain, persoalan utama bukan semata-mata ada atau tidak adanya prinsip good governance, tetapi sejauh mana prinsip tersebut dapat diimplementasikan secara efektif dalam kondisi keterbatasan geografis, SDM, infrastruktur, dan komunikasi.

Karakteristik Informan Penelitian

Penelitian melibatkan lima informan yang dipilih secara purposive karena memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung mengenai penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Distrik Wandai. Komposisi informan mencakup pimpinan distrik, pejabat administratif, pelaksana pelayanan, pejabat pemerintahan, dan perwakilan masyarakat. Komposisi tersebut memberikan perspektif dari sisi penyelenggara sekaligus penerima pelayanan.

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

No.	Informan	Jabatan/Peran	Pengalaman	Kontribusi Utama dalam Penelitian
1	Bartolomeus Kobogau	Kepala Distrik Wandai	26 tahun	Kebijakan, tata kelola, kepemimpinan, koordinasi, strategi pelayanan
2	Thadius Wandagau	Sekretaris Distrik Wandai	37 tahun	Administrasi, akuntabilitas, koordinasi, pengelolaan program
3	Devianus Kobogau	Kepala Seksi Pelayanan Publik	16 tahun	Prosedur, pelaksanaan pelayanan, kompetensi aparatur, hambatan pelayanan
4	Melianus Bagau	Kepala Seksi Pemerintahan	11 tahun	Pemerintahan, regulasi, partisipasi, pembinaan kampung, koordinasi
5	Lukas Bagau	Tokoh Masyarakat	Tidak disebutkan	Perspektif masyarakat mengenai pelayanan, transparansi, partisipasi, dan harapan

Sumber: Data penelitian (2026).

Variasi pengalaman informan memperlihatkan bahwa penelitian memperoleh informasi dari individu dengan pengalaman kerja yang relatif panjang, yaitu 11 sampai 37 tahun pada empat informan dari unsur pemerintahan. Sementara itu, tokoh masyarakat memberikan perspektif dari sisi penerima pelayanan. Tesis menegaskan bahwa komposisi tersebut dimaksudkan untuk memperoleh keseimbangan perspektif antara penyelenggara dan masyarakat.

Hasil Analisis Tematik

Analisis tematik dilakukan dengan mengidentifikasi pola jawaban dari lima informan berdasarkan tiga rumusan masalah penelitian. Hasil pengelompokan data menunjukkan enam tema utama yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan, dua kelompok tema yang menggambarkan kondisi pelayanan publik, serta lima tema yang menjelaskan mekanisme tata kelola dalam mendorong peningkatan pelayanan.

Tabel 2. Analisis Tematik Tata Kelola Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Distrik Wandai

Tema Utama	Subtema/Kategori	Temuan Empiris	Interpretasi
Transparansi	Penyampaian informasi; akses informasi; keterbukaan anggaran	Informasi disampaikan melalui rapat distrik, musyawarah kampung, kepala kampung, tokoh masyarakat, papan pengumuman, surat resmi, dan telepon	Transparansi telah diterapkan, tetapi akses informasi belum merata karena jarak, transportasi, dan jaringan komunikasi

Tema Utama	Subtema/Kategori	Temuan Empiris	Interpretasi
Akuntabilitas	Laporan; evaluasi; pembinaan	seluler jika jaringan tersedia	Mekanisme pertanggungjawaban telah tersedia, tetapi masih bersifat manual dan sederhana
		Terdapat laporan kegiatan, laporan keuangan, laporan administrasi, rapat evaluasi, dan pembinaan ketika terjadi kesalahan	
Partisipasi masyarakat	Musrenbang; musyawarah kampung; aspirasi	Masyarakat dilibatkan dalam Musrenbang, musyawarah kampung, dan forum konsultasi	Partisipasi merupakan salah satu kekuatan governance, tetapi belum optimal karena kondisi geografis, pendidikan, transportasi, dan keamanan
Efektivitas dan efisiensi	Pembagian tugas; SDM; fasilitas	Pembagian tugas dilakukan sesuai fungsi, tetapi jumlah aparatur dan fasilitas belum memadai	Efektivitas kerja telah diupayakan, tetapi kapasitas organisasi menjadi pembatas utama
Rule of law	SOP; disiplin; kesetaraan	Pelayanan mengacu pada peraturan dan SOP; pelanggaran ditangani melalui teguran dan pembinaan; masyarakat dilayani tanpa diskriminasi	Kepastian prosedur dan kesetaraan pelayanan relatif telah terpenuhi
Responsivitas	Pengaduan; tindak lanjut; koordinasi	Keluhan ditindaklanjuti melalui kantor distrik, kepala kampung, atau musyawarah	Aparatur cukup responsif, tetapi kecepatan respons dipengaruhi transportasi, cuaca, komunikasi, anggaran, dan jumlah aparatur
Kualitas pelayanan	Prosedur; kecepatan; kompetensi; fasilitas	Prosedur jelas; sebagian layanan selesai pada hari yang sama jika dokumen lengkap; aparatur cukup kompeten dan ramah	Pelayanan secara umum cukup baik, tetapi belum optimal secara struktural
Kepuasan masyarakat	Persepsi; keadilan; harapan	Masyarakat umumnya cukup puas dan memperoleh pelayanan tanpa diskriminasi	Sikap aparatur menjadi kekuatan pelayanan, sedangkan fasilitas dan akses menjadi sumber keluhan
Perencanaan pelayanan	Program kerja; Musrenbang; evaluasi	Pelayanan menjadi prioritas program kerja dan direncanakan melalui Musrenbang serta musyawarah kampung	Governance memengaruhi pelayanan sejak tahap perencanaan
Koordinasi dan kepemimpinan	Kabupaten; kampung;	Koordinasi dilakukan melalui rapat, pelaporan,	Koordinasi dan kepemimpinan menjadi

Tema Utama	Subtema/Kategori	Temuan Empiris	Interpretasi
Inovasi pelayanan	kepemimpinan distrik	komunikasi langsung, arahan, pembinaan, dan monitoring	mekanisme penting dalam menerjemahkan governance ke pelayanan
	Komunikasi digital	Telepon seluler dan aplikasi komunikasi digunakan ketika jaringan tersedia	Inovasi sudah muncul, tetapi digitalisasi masih bersifat sederhana dan sangat bergantung pada infrastruktur
Keterbatasan struktural	SDM; infrastruktur; geografis; anggaran; jaringan	Hampir seluruh informan menyebut keterbatasan tersebut sebagai hambatan	Kualitas governance dipengaruhi oleh kapasitas kelembagaan dan kondisi lingkungan

Sumber: Analisis data wawancara lima informan (2026).

Tabel tersebut menunjukkan bahwa tema yang paling dominan bukan hanya penerapan prinsip good governance, tetapi interaksi antara tata kelola dan kapasitas kelembagaan. Pemerintah distrik telah menjalankan mekanisme transparansi, akuntabilitas, partisipasi, rule of law, efektivitas, dan responsivitas. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan SDM, fasilitas, komunikasi, transportasi, kondisi geografis, dan anggaran.

Penerapan Tata Kelola Pemerintahan di Distrik Wandai Transparansi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi telah diterapkan melalui berbagai saluran komunikasi formal dan informal. Pemerintah distrik menyampaikan informasi mengenai program pembangunan, kegiatan pemerintahan, dan pelayanan publik melalui rapat distrik, musyawarah kampung, kepala kampung, tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh adat, serta papan pengumuman. Informasi pelayanan juga diberikan secara langsung kepada masyarakat yang datang ke kantor distrik.

Temuan wawancara Kepala Distrik memperkuat hasil tersebut:

"Informasi disampaikan melalui rapat distrik, kepala kampung, dan pertemuan dengan tokoh masyarakat."

Namun, transparansi belum sepenuhnya menghasilkan akses informasi yang merata. Tokoh masyarakat menyampaikan bahwa masyarakat yang tinggal jauh dari kantor distrik terkadang terlambat memperoleh informasi. Hambatan tersebut terutama disebabkan jarak antarkampung dan keterbatasan jaringan komunikasi.

Dengan demikian, temuan penting pada dimensi ini adalah bahwa persoalan transparansi di Distrik Wandai bukan terutama terletak pada keengganan pemerintah membuka informasi, melainkan pada keterbatasan infrastruktur untuk mendistribusikan informasi secara merata. Ini merupakan temuan kontekstual yang penting bagi wilayah terpencil.

Akuntabilitas

Akuntabilitas diwujudkan melalui penyusunan laporan kegiatan, laporan keuangan, dan laporan administrasi yang disampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Intan Jaya. Evaluasi terhadap kinerja aparatur dilakukan melalui rapat staf dan monitoring, sedangkan kesalahan pelayanan ditangani melalui evaluasi, pembinaan, dan perbaikan.

Sekretaris Distrik menjelaskan:

"Melalui laporan kegiatan, laporan keuangan, dan laporan administrasi kepada pemerintah kabupaten."

Temuan ini menunjukkan bahwa mekanisme akuntabilitas telah tersedia. Namun, sistem evaluasi masih dilakukan secara sederhana dan belum didukung sistem informasi terintegrasi. Dengan demikian, akuntabilitas telah berjalan pada level administratif, tetapi masih memiliki ruang untuk diperkuat pada level performance management, terutama melalui dokumentasi kinerja dan sistem informasi yang lebih sistematis.

Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu temuan positif dalam penelitian. Masyarakat dilibatkan dalam Musrenbang, musyawarah kampung, dan forum konsultasi publik. Aspirasi disampaikan melalui kepala kampung, tokoh adat, tokoh agama, tokoh perempuan, dan tokoh pemuda.

Salah satu informan menjelaskan:

"Masyarakat dilibatkan melalui Musrenbang Distrik dan musyawarah kampung."

Meskipun demikian, partisipasi belum sepenuhnya optimal. Faktor geografis, keterbatasan transportasi, tingkat pendidikan, kondisi keamanan, dan aktivitas masyarakat menyebabkan tidak seluruh warga dapat hadir dalam forum partisipatif. Dengan demikian, penelitian menunjukkan adanya **participation gap**, yaitu tersedianya ruang partisipasi secara formal tetapi belum seluruh masyarakat memiliki kemampuan atau akses yang sama untuk memanfaatkannya.

Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi pemerintahan ditunjukkan melalui pembagian tugas aparatur berdasarkan fungsi masing-masing serta optimalisasi fasilitas yang tersedia. Namun, jumlah aparatur belum sebanding dengan kebutuhan wilayah pelayanan. Keterbatasan komputer, kendaraan operasional, jaringan internet, dan peralatan administrasi turut membatasi efektivitas pelayanan.

Kepala Distrik secara eksplisit menyatakan:

"Belum, jumlah aparatur masih terbatas."

Temuan ini menunjukkan bahwa aparatur telah melakukan resource optimization, yaitu berusaha memaksimalkan sumber daya yang tersedia. Akan tetapi, optimalisasi internal tidak sepenuhnya mampu mengatasi *structural resource constraints*. Artinya, peningkatan efektivitas tidak cukup hanya melalui pembagian tugas dan pembinaan, tetapi juga membutuhkan dukungan eksternal berupa penambahan aparatur dan infrastruktur.

Penegakan Hukum dan Kesetaraan Pelayanan

Penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan telah mengacu pada peraturan dan SOP. Pelanggaran disiplin ditangani melalui teguran dan pembinaan. Yang menarik, seluruh informan menyatakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat tanpa diskriminasi.

Temuan ini menunjukkan bahwa aspek procedural fairness relatif kuat. Meskipun fasilitas dan akses belum merata, aparatur berupaya memastikan bahwa masyarakat yang telah mengakses pelayanan memperoleh perlakuan yang sama.

Responsivitas

Pemerintah Distrik Wandai menunjukkan responsivitas dengan menindaklanjuti pengaduan masyarakat sesuai kewenangan. Jika persoalan berada di luar kewenangan distrik, pemerintah melakukan koordinasi dengan Pemerintah Kabupaten Intan Jaya.

Kepala Distrik menjelaskan:

"Pengaduan ditindaklanjuti secepat mungkin sesuai kondisi lapangan."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa responsivitas aparatur cukup baik secara institutional intent, tetapi kecepatan aktual pelayanan dipengaruhi kondisi eksternal seperti transportasi, cuaca, jaringan komunikasi, anggaran, dan jumlah aparatur. Dengan demikian, responsivitas dalam konteks Wandai perlu dipahami secara kontekstual. Aparatur dapat responsif secara administratif, tetapi tidak selalu dapat memberikan respons secepat yang diharapkan karena keterbatasan lingkungan operasional.

Kondisi Pelayanan Publik di Distrik Wandai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Distrik Wandai secara umum berada pada kondisi cukup baik, terutama dari aspek prosedur, sikap aparatur, dan kesetaraan pelayanan. Prosedur administrasi telah tersedia dan dijelaskan kepada masyarakat. Sebagian pelayanan dapat diselesaikan pada hari yang sama apabila seluruh persyaratan telah lengkap.

Temuan wawancara menunjukkan:

"Umumnya selesai pada hari yang sama jika berkas lengkap."

Namun, kecepatan tersebut tidak selalu konsisten karena dipengaruhi jaringan, listrik, transportasi, cuaca, dan kelengkapan dokumen. Artinya, kualitas pelayanan administratif relatif baik pada kondisi normal, tetapi service reliability masih rentan terhadap gangguan infrastruktur.

Dari aspek kompetensi, aparatur dinilai cukup mampu melaksanakan pelayanan. Aparatur juga dinilai ramah, sopan, dan membantu masyarakat. Akan tetapi, kemampuan menggunakan teknologi informasi masih perlu diperkuat dan pelatihan belum dilakukan secara rutin.

Pada aspek sarana prasarana, keterbatasan menjadi persoalan yang paling konsisten muncul dalam wawancara. Komputer, jaringan internet, kendaraan operasional, listrik, dan ruang pelayanan masih perlu ditingkatkan. Keterbatasan tersebut berdampak langsung pada optimalisasi proses pelayanan.

Meskipun terdapat keterbatasan, masyarakat secara umum merasa cukup puas. Kepuasan tersebut terutama berkaitan dengan sikap aparatur yang ramah, sopan, membantu, dan tidak diskriminatif. Dengan demikian, terdapat sebuah temuan penting: kepuasan masyarakat relatif tetap positif meskipun kualitas infrastruktur belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi interpersonal pelayanan menjadi salah satu kekuatan utama pelayanan publik di Distrik Wandai.

Peran Tata Kelola Pemerintahan dalam Mendorong Peningkatan Pelayanan Publik Perencanaan Partisipatif

Tata kelola pemerintahan berperan sejak tahap perencanaan. Pelayanan publik ditempatkan sebagai prioritas dalam program kerja tahunan distrik dan kebutuhan masyarakat diakomodasi melalui Musrenbang dan musyawarah kampung. Evaluasi terhadap rencana pelayanan dilakukan melalui rapat evaluasi secara berkala.

Hal ini menunjukkan bahwa governance bekerja melalui mekanisme participatory planning, bukan hanya pada tahap pemberian layanan. Keterlibatan masyarakat memungkinkan perencanaan pelayanan lebih dekat dengan kebutuhan lokal.

Koordinasi Antarlembaga

Koordinasi antara Distrik Wandai, Pemerintah Kabupaten Intan Jaya, dan pemerintah kampung berjalan melalui rapat, pelaporan rutin, komunikasi langsung, dan pembinaan. Meskipun koordinasi relatif baik, kondisi geografis dan jaringan komunikasi menjadi hambatan.

Dengan demikian, koordinasi menjadi mekanisme penting untuk mengatasi keterbatasan kewenangan dan sumber daya distrik. Pemerintah distrik tidak dapat menyelesaikan seluruh persoalan secara mandiri sehingga hubungan vertikal dengan pemerintah kabupaten dan hubungan horizontal dengan pemerintah kampung menjadi sangat penting.

Kepemimpinan Distrik

Kepala Distrik berperan melalui pengarahan, pembinaan, pengawasan, monitoring, dan pemberian teladan kepada aparatur. Pengambilan keputusan dilakukan melalui musyawarah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Temuan ini memperlihatkan bahwa kepemimpinan berfungsi sebagai enabling mechanism, yaitu mekanisme yang memungkinkan prinsip governance diterjemahkan ke dalam perilaku aparatur sehari-hari. Dalam kondisi keterbatasan sumber daya, kepemimpinan menjadi semakin penting untuk menjaga disiplin, koordinasi, dan orientasi pelayanan.

Inovasi Pelayanan

Inovasi pelayanan di Distrik Wandai masih sederhana. Pemerintah telah memanfaatkan telepon seluler dan aplikasi komunikasi untuk koordinasi administrasi dan penyampaian informasi. Penggunaan teknologi tersebut membantu mempercepat komunikasi, tetapi penerapannya belum dapat dilakukan secara penuh karena jaringan internet dan listrik belum stabil.

Dengan demikian, temuan penelitian tidak mendukung kesimpulan bahwa Distrik Wandai telah mengalami transformasi digital penuh. Yang lebih tepat adalah bahwa distrik sedang berada pada tahap awal digitalisasi pelayanan, dengan komunikasi digital sebagai bentuk inovasi yang paling memungkinkan dalam kondisi infrastruktur yang ada.

PEMBAHASAN

Penerapan Tata Kelola Pemerintahan di Distrik Wandai

Rumusan masalah pertama menanyakan bagaimana penerapan tata kelola pemerintahan di Distrik Wandai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip good governance telah diterapkan melalui transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efektivitas dan efisiensi, rule of law, serta responsivitas.

Namun, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan tersebut belum sepenuhnya optimal. Transparansi terhambat oleh jaringan dan akses geografis; akuntabilitas masih menggunakan sistem manual; partisipasi dibatasi oleh akses; efektivitas terhambat oleh keterbatasan SDM dan fasilitas; sementara responsivitas dipengaruhi transportasi, cuaca, jaringan komunikasi, dan anggaran.

Temuan ini penting karena memberikan perspektif yang lebih kritis terhadap penerapan good governance. Good governance tidak otomatis menghasilkan tata kelola yang optimal apabila kapasitas kelembagaan tidak memadai. Dalam kasus Distrik Wandai, aparatur menunjukkan komitmen terhadap prinsip governance, tetapi

kapasitas struktural untuk menjalankan prinsip tersebut secara konsisten masih terbatas.

Dengan demikian, hasil penelitian memperlihatkan bahwa governance di Distrik Wandai dapat dikategorikan sebagai “functionally implemented but structurally constrained”, yaitu secara fungsional telah dijalankan, tetapi secara struktural masih dibatasi oleh sumber daya dan kondisi lingkungan.

Kondisi Pelayanan Publik di Distrik Wandai

Rumusan masalah kedua menanyakan bagaimana kondisi pelayanan publik di Distrik Wandai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan secara umum cukup baik. Prosedur pelayanan jelas, persyaratan dapat dijelaskan kepada masyarakat, sebagian layanan dapat diselesaikan pada hari yang sama ketika dokumen lengkap, dan aparatur memberikan pelayanan secara ramah serta tidak diskriminatif.

Akan tetapi, kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena terdapat kesenjangan antara service commitment dan service capacity. Aparatur memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan, tetapi keterbatasan fasilitas, jaringan, listrik, transportasi, dan SDM membatasi kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan secara konsisten.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa perbaikan kualitas pelayanan di wilayah terpencil tidak dapat hanya diarahkan kepada perubahan perilaku aparatur. Peningkatan kualitas harus dilakukan secara lebih struktural melalui penguatan kapasitas aparatur, fasilitas, infrastruktur komunikasi, dan dukungan anggaran. Dengan kata lain, masalah pelayanan publik di Distrik Wandai merupakan kombinasi antara organizational capacity dan territorial constraints.

Peran Tata Kelola Pemerintahan dalam Mendorong Peningkatan Pelayanan Publik

Rumusan masalah ketiga menanyakan bagaimana tata kelola pemerintahan berperan dalam mendorong peningkatan pelayanan publik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa peran tersebut berlangsung melalui setidaknya empat mekanisme utama, yaitu perencanaan partisipatif, koordinasi, kepemimpinan, dan inovasi pelayanan.

Pertama, perencanaan partisipatif membantu pemerintah mengidentifikasi kebutuhan masyarakat. Kedua, koordinasi memungkinkan keterbatasan kewenangan dan sumber daya distrik diatasi melalui hubungan dengan pemerintah kabupaten dan pemerintah kampung. Ketiga, kepemimpinan membantu memastikan bahwa aparatur tetap menjalankan fungsi pelayanan secara disiplin dan bertanggung jawab. Keempat, inovasi komunikasi digital membantu mempercepat penyampaian informasi meskipun masih terbatas oleh infrastruktur.

Kelima informan secara umum menilai bahwa penerapan tata kelola telah memberikan dampak positif terhadap pelayanan. Pelayanan menjadi lebih tertib, terbuka, akuntabel, dan lebih cepat dibandingkan sebelumnya.

Sintesis Temuan Penelitian

Secara keseluruhan, penelitian menghasilkan tiga temuan utama. Pertama, tata kelola pemerintahan di Distrik Wandai telah berjalan melalui transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas dan efisiensi, rule of law, serta responsivitas, tetapi implementasinya masih dibatasi oleh kondisi geografis, keterbatasan SDM, infrastruktur, jaringan komunikasi, dan anggaran.

Kedua, pelayanan publik secara umum telah berjalan cukup baik dari aspek

prosedur, sikap aparatur, kesetaraan pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Namun, kualitas pelayanan masih menghadapi keterbatasan struktural, terutama fasilitas, jaringan, listrik, transportasi, dan kompetensi teknologi aparatur.

Ketiga, tata kelola pemerintahan berperan dalam meningkatkan pelayanan terutama melalui perencanaan partisipatif, koordinasi antarlembaga, kepemimpinan, akuntabilitas, dan inovasi komunikasi. Dengan demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa governance berfungsi sebagai mekanisme pengorganisasian pelayanan, tetapi efektivitasnya sangat bergantung pada kapasitas kelembagaan dan kondisi infrastruktur wilayah.

Secara konseptual, temuan tersebut dapat diringkas sebagai berikut:

Good Governance → Perencanaan Partisipatif + Koordinasi + Kepemimpinan + Akuntabilitas + Responsivitas → Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

dengan SDM, infrastruktur, jaringan komunikasi, anggaran, transportasi, dan kondisi geografis sebagai faktor kontekstual yang memperkuat atau membatasi proses tersebut.

KESIMPULAN

Temuan utama penelitian ini: (1) tata kelola pemerintahan di Distrik Wandai telah menunjukkan praktik yang relatif fungsional melalui transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, responsivitas, efektivitas, dan kepatuhan terhadap aturan, tetapi implementasinya masih dibatasi oleh kondisi geografis, keterbatasan aparatur, infrastruktur, jaringan komunikasi, dan dukungan anggaran. Temuan ini menunjukkan bahwa persoalan utama governance di wilayah terpencil bukan semata-mata rendahnya komitmen aparatur, melainkan adanya kesenjangan antara tuntutan tata kelola dan kapasitas kelembagaan yang tersedia.

(2) kualitas pelayanan publik di Distrik Wandai relatif cukup baik terutama dari sisi kejelasan prosedur, sikap aparatur, kesetaraan perlakuan, dan kemampuan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Namun, kualitas tersebut belum sepenuhnya stabil karena sangat bergantung pada kondisi operasional seperti ketersediaan fasilitas, listrik, jaringan komunikasi, transportasi, kelengkapan dokumen, dan jumlah aparatur. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup dilakukan melalui pembinaan perilaku aparatur, tetapi membutuhkan penguatan kapasitas kelembagaan secara lebih sistematis.

(3) kontribusi tata kelola terhadap pelayanan publik terutama berlangsung melalui perencanaan partisipatif, koordinasi antarlembaga, kepemimpinan, akuntabilitas, dan responsivitas aparatur. Temuan ini memperlihatkan bahwa good governance berfungsi sebagai mekanisme yang mengorganisasi dan mengarahkan pelayanan, tetapi efektivitasnya tetap bergantung pada kapasitas sumber daya dan kondisi lingkungan pemerintahan. Dengan perspektif tersebut, penelitian ini menegaskan bahwa penerapan good governance di wilayah terpencil perlu dipahami secara kontekstual, bukan semata-mata berdasarkan pemenuhan prosedur administratif.

Pada akhirnya, penelitian ini menunjukkan bahwa good governance di wilayah terpencil tidak cukup diukur dari keberadaan aturan dan prosedur, tetapi dari kemampuan pemerintah menerjemahkan prinsip tersebut menjadi pelayanan yang

dapat benar-benar diakses, dirasakan, dan dipercaya oleh masyarakat. Penguatan tata kelola di Distrik Wandai karena itu perlu bergerak dari sekadar kepatuhan administratif menuju penguatan kapasitas kelembagaan, infrastruktur, dan kolaborasi antarpemerintahan. Dalam konteks wilayah terpencil, pemerintahan yang baik bukanlah pemerintahan yang memiliki sumber daya paling besar, melainkan pemerintahan yang mampu mengelola sumber daya yang terbatas secara transparan, responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan temuan. Pertama, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan yang terbatas dan berfokus pada satu distrik, sehingga temuan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara statistik ke seluruh distrik di Papua Tengah atau wilayah terpencil lainnya. Kedua, sebagian informasi mengenai kualitas pelayanan diperoleh melalui persepsi aparaturnya dan masyarakat sehingga masih memiliki kemungkinan dipengaruhi oleh pengalaman subjektif informan. Ketiga, kondisi geografis, keterbatasan akses transportasi, jaringan komunikasi, dan infrastruktur di lokasi penelitian membatasi keluasan observasi terhadap seluruh proses pelayanan. Oleh karena itu, hasil penelitian lebih tepat dipahami sebagai gambaran kontekstual mengenai praktik tata kelola dan pelayanan publik di Distrik Wandai.

Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan lokasi dengan membandingkan beberapa distrik yang memiliki karakteristik geografis dan kapasitas kelembagaan berbeda. Pendekatan komparatif dapat membantu menjelaskan apakah hambatan tata kelola yang ditemukan di Wandai merupakan persoalan yang bersifat umum pada wilayah terpencil atau merupakan karakteristik spesifik distrik tersebut. Penelitian berikutnya juga dapat mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk mengukur kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, kapasitas aparaturnya, dan efektivitas penerapan prinsip good governance secara lebih terukur. Selain itu, studi mendatang perlu memberikan perhatian lebih besar terhadap digital governance, kapasitas aparaturnya, infrastruktur komunikasi, dan collaborative governance, karena faktor-faktor tersebut berpotensi menjadi determinan penting bagi keberlanjutan pelayanan publik di wilayah dengan keterbatasan akses.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Y. A., Gantyowati, E., Nurrahmawati, A., Arifin, T., et al. (2023). Determinants of local government public service quality: Evidence from the developing economy. *Journal of Governance and Regulation*, 12(1, Special Issue), 218–229. <https://doi.org/10.22495/jgrv12i1siart2>
- Azzahra, A. (2023). Implementation of good governance in public services at local government. *International Journal of Social Service and Research*, 3(7). <https://doi.org/10.46799/ijssr.v3i7.594>
- Cahyadi, M. F., & Kurniawan, T. (2021). Analisis implementasi kebijakan pembentukan daerah otonom baru (DOB) Provinsi Papua Tengah. *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja*, 14(1). <https://doi.org/10.33701/jppdp.v14i1.1554>

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Lambe, K. H. P., Palondongan, E., Ma'na, P., & Tandil, A. (2024). Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. *Al-Buhuts*, 20(1), 138-147. <https://doi.org/10.30603/ab.v20i1.4711>
- Lewis, B. D. (2022). The impact of local government capacity on public service delivery: Lessons learned from decentralized Indonesia. *Economies*, 10(12), 323. <https://doi.org/10.3390/economies10120323>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Putra, A. D., & Darmawan, I. (2026). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung 2024. *Journal Publicuho*, 9(1). <https://doi.org/10.35817/publicuho.v9i1.1086>
- Rifai, R., Firmansyah, Hidayat, R., & Haeril. (2024). The authenticity of ideas, public organization capacity, and technological innovation in the implementation model of quality public service system in Indonesian government administration. *Jurnal Studi Sosial dan Politik*, 8(1). <https://doi.org/10.19109/jssp.v8i1.20019>
- Roreng, P. P., & Halik, J. B. (2025). *New Public Management: Paradigma Baru dalam Manajemen Sektor Publik* (W. Yuliani (ed.); 1st ed.). CV. Luminary Press Indonesia.
- Roreng, P. P., Halik, J. B., & Palalangan, C. A. (2026). Enhancing Local Government Financial Reporting Quality : The Role of Accrual- Based Accounting Standards , IT Utilization , and Human Resource Competence , Moderated by Organizational Commitment – Evidence from North Toraja Regency , Indonesia. *Quality-Access to Success*, 27(212), 434-447. <https://doi.org/10.47750/QAS/27.212.41>
- Sanggenafa, M., Lambe, K. H. P., & Baka, A. (2025). Pelayanan Publik di Distrik Nabire Kota : Kajian Peran Pegawai dan Partisipasi Masyarakat dalam Perspektif Kelembagaan. *Journal of Marketing Management and Innovative Business Review (MARIOBRE)*, 3(1), 22-28. <https://doi.org/10.63416/mrb.v3i1.300>
- Saputra, W. A. (2024). Pengaruh prinsip-prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tegalrejo. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 9(1), 1-10. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v9i1.4106>
- Sari, S., Yudianto, I., & Mulyani, S. (2024). Pengaruh implementasi good government governance pada kualitas pelayanan publik: Studi pada pemerintah daerah di Indonesia. *JAK (Jurnal Akuntansi): Kajian Ilmiah Akuntansi*, 11(2). <https://doi.org/10.30656/jak.v11i2.8748>
- Setiawati, L., Todingbua, M. A., & Halik, J. B. (2025). Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance (GCG) dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Makassar Utara. *Scientific Journal of Economics, Management, Business, and Accounting*, 15(1), 141-155. <https://doi.org/10.37478/als.v15i01.5342>
- Supawanhar, S., Marsidi, M., & Khumairah, T. (2023). Penerapan prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(1). <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i1.328>

- Tarandung, S. N., Rorong, A., & Tulus, F. (2023). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(4), 254–263. <https://doi.org/10.35797/jap.v8i4.45886>
- Widodo, J., & Kusnan, K. (2023). Mapping and analyzing e-government sentiments in local governments in Indonesia. *Society*, 11(2), 434–457. <https://doi.org/10.33019/society.v11i2.558>
- Zaitul, Z., Ilona, D., & Novianti, N. (2023). Good governance in rural local administration. *Administrative Sciences*, 13(1), 19. <https://doi.org/10.3390/admsci13010019>