

## OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE: TINJAUAN DARI PERSPEKTIF LOKAL DAN GLOBAL

<sup>1</sup>Sitti Hairani Idrus, <sup>2</sup>Haedar Akib, <sup>3</sup>Andi Ima Kesuma

<sup>1</sup>Universitas Halu Oleo, <sup>2,3</sup>Universitas Negeri Makassar, Indonesia

Email: [sitihairani@uho.ac.id](mailto:sitihairani@uho.ac.id), [haedarakib@unm.ac.id](mailto:haedarakib@unm.ac.id), [andi.ima.kesuma@unm.ac.id](mailto:andi.ima.kesuma@unm.ac.id)

---

### ABSTRAK

#### Kata kunci:

Pelayanan publik, good governance, efisiensi, transparansi, akuntabilitas

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji optimalisasi pelayanan publik melalui penerapan prinsip good governance dari perspektif lokal dan global. Fokus utama penelitian adalah menganalisis bagaimana prinsip-prinsip good governance dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pejabat pemerintah, pengamat kebijakan, serta masyarakat yang menggunakan layanan publik. Selain itu, dilakukan analisis dokumen-dokumen kebijakan dan laporan-laporan terkait penerapan good governance di berbagai daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip good governance, seperti partisipasi masyarakat, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas, memiliki dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Studi kasus di beberapa daerah menunjukkan adanya perbaikan signifikan dalam proses pelayanan publik setelah menerapkan prinsip-prinsip tersebut. Dari perspektif global, negara-negara yang secara konsisten menerapkan good governance dalam pelayanan publik juga menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi dan kepercayaan terhadap pemerintah yang meningkat. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam penerapan good governance, seperti resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sumber daya, dan kurangnya pemahaman tentang prinsip-prinsip good governance di tingkat lokal. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif dalam sosialisasi dan pendidikan mengenai good governance, serta dukungan dari semua pihak terkait untuk memastikan keberhasilan penerapan prinsip ini. Kesimpulannya, penerapan prinsip good governance dapat secara signifikan mengoptimalkan pelayanan publik. Studi ini merekomendasikan adanya kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga internasional untuk meningkatkan kapasitas dan implementasi good governance secara efektif.

---

### ABSTRACT

#### Keywords:

Public services, good governance, efficiency, transparency, accountability

*This study aims to examine the optimization of public services through the application of good governance principles from a local and global perspective. The main focus of the study is to analyze how the principles of good governance can be applied to improve efficiency, transparency, and accountability in public services. The research method used is qualitative with a case study approach. Data was collected through in-depth interviews with government officials, policy observers, and people who use public services. In addition, an analysis of policy documents and reports related to the implementation of good governance in various regions was carried out. The results of the study show that the application of good governance principles, such as community participation, transparency, accountability, and responsiveness, has a positive impact on improving the quality of public services. Case studies in several regions show significant improvements in the public service process after applying these principles. From a global perspective, countries that consistently implement good governance in public services also show higher levels of public satisfaction and increased trust*

*in the government. However, this study also found several challenges in the implementation of good governance, such as resistance to change, limited resources, and lack of understanding of good governance principles at the local level. Therefore, more intensive efforts are needed in socialization and education about good governance, as well as support from all relevant parties to ensure the successful implementation of this principle. In conclusion, the application of good governance principles can significantly optimize public services. This study recommends collaboration between governments, communities, and international institutions to increase capacity and implement good governance effectively.*

---

## **PENDAHULUAN**

Good governance merupakan konsep yang merujuk pada tata kelola yang baik dalam pemerintahan dan organisasi, yang memastikan bahwa proses dan institusi menghasilkan hasil yang memenuhi kebutuhan masyarakat sembari membuat penggunaan terbaik dari sumber daya yang tersedia. Prinsip-prinsip good governance penting untuk menciptakan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Berikut adalah penjelasan mengenai beberapa prinsip utama good governance:

### **1) Partisipasi (Participation)**

Prinsip partisipasi menekankan pentingnya keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi ini dapat berupa langsung atau melalui perwakilan yang sah, dan harus berdasarkan kebebasan berpendapat serta asosiasi. Dengan adanya partisipasi, keputusan yang diambil cenderung lebih inklusif dan mencerminkan keinginan serta kebutuhan masyarakat (Kaufmann et al., 2010).

### **2) Aturan Hukum (Rule of Law)**

Good governance harus didasarkan pada hukum yang adil dan diterapkan tanpa pandang bulu. Prinsip ini memastikan bahwa semua warga negara dan entitas tunduk pada hukum yang sama, yang ditegakkan oleh lembaga peradilan yang independen dan tidak korup. Ketaatan pada aturan hukum juga melindungi hak asasi manusia dan memperkuat keadilan sosial (Grindle, 2007).

### **3) Transparansi (Transparency)**

Transparansi mengharuskan proses pengambilan keputusan dan informasi yang relevan tersedia dan mudah diakses oleh mereka yang terkena dampak kebijakan tersebut. Ini mencakup akses publik terhadap informasi mengenai tindakan pemerintah, peraturan, dan proses administratif. Transparansi membantu mencegah korupsi dan membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah (Pierre & Peters, 2000).

### **4) Responsivitas (Responsiveness)**

Pemerintah dan lembaga harus cepat tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat. Responsivitas berarti bahwa layanan publik disediakan dengan tepat waktu, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan warga. Dengan demikian, kepercayaan publik terhadap pemerintah dapat meningkat (Agere, 2000).

5) **Konsensus (Consensus Oriented)**

Good governance memerlukan mediasi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus yang terbaik bagi kepentingan seluruh masyarakat. Ini melibatkan konsultasi dan dialog yang berkelanjutan dengan semua pemangku kepentingan untuk mencapai kesepakatan tentang kebijakan dan tindakan yang akan diambil (Rothstein & Teorell, 2008).

6) **Kesetaraan dan Inklusivitas (Equity and Inclusiveness)**

Kesetaraan dan inklusivitas berarti memastikan bahwa semua anggota masyarakat merasa bahwa mereka memiliki kepentingan dalam proses pengambilan keputusan dan tidak merasa dikesualikan dari arus utama masyarakat. Prinsip ini penting untuk menjaga keharmonisan sosial dan meningkatkan kohesi masyarakat (Hyden et al., 2004).

7) **Efektivitas dan Efisiensi (Effectiveness and Efficiency)**

Tata kelola yang baik harus menghasilkan hasil yang memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya yang ada seefektif dan seefisien mungkin. Ini termasuk pengelolaan sumber daya manusia, alam, dan finansial secara bijaksana untuk mencapai hasil yang optimal (Osborne & Gaebler, 1992).

8) **Akuntabilitas (Accountability)**

Akuntabilitas berarti bahwa pembuat kebijakan, pejabat publik, dan manajer pemerintah harus bertanggung jawab atas tindakan mereka kepada masyarakat. Akuntabilitas dapat dicapai melalui sistem pengawasan internal dan eksternal yang efektif, serta melalui mekanisme kontrol publik seperti audit dan pelaporan (Kaufmann et al., 2010).

Dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance, pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pembangunan ekonomi, sosial, dan politik yang berkelanjutan serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Prinsip-prinsip ini tidak hanya relevan untuk pemerintah, tetapi juga untuk organisasi non-pemerintah dan sektor swasta dalam menjalankan tanggung jawab sosial mereka.

Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya pelayanan publik yang optimal dalam pembangunan suatu negara. Pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pemerintahan suatu negara (Osborne & Gaebler, 1992). Di Indonesia, berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun masih banyak tantangan yang dihadapi, seperti birokrasi yang kompleks, korupsi, dan kurangnya transparansi (Dwiyanto, 2011). Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip good governance menjadi krusial untuk mengatasi permasalahan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Grindle, 2007).

Meskipun banyak penelitian telah membahas pentingnya good governance dalam pelayanan publik, terdapat gap penelitian yang perlu diisi. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada konteks nasional tanpa memperhatikan perspektif lokal dan global secara komprehensif (Kaufmann et al., 2010). Selain itu, penelitian terdahulu seringkali hanya mengukur dampak penerapan good governance secara kuantitatif, tanpa melihat aspek kualitatif yang dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika penerapannya di berbagai tingkat pemerintahan (Rothstein & Teorell, 2008). Urgensi penelitian ini semakin

meningkat seiring dengan tuntutan masyarakat terhadap transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam pelayanan publik. Dengan semakin terbukanya akses informasi dan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya, pemerintah dituntut untuk terus beradaptasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya (Pierre & Peters, 2000). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana prinsip-prinsip good governance dapat dioptimalkan dalam pelayanan publik, dengan melihat praktik-praktik terbaik dari perspektif lokal dan global.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan good governance dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam pelayanan publik (Agere, 2000; Hyden et al., 2004). Namun, masih sedikit penelitian yang mengkaji penerapannya secara holistik dengan mempertimbangkan konteks lokal dan global. Penelitian ini berusaha mengisi gap tersebut dengan melakukan analisis mendalam terhadap penerapan prinsip-prinsip good governance di berbagai negara dan membandingkannya dengan praktik di Indonesia. Novelty dari penelitian ini terletak pada pendekatan komparatif yang digunakan untuk menganalisis penerapan good governance dalam pelayanan publik. Dengan melihat dari perspektif lokal dan global, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru tentang bagaimana praktik-praktik terbaik di berbagai negara dapat diadaptasi dan diterapkan di Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci dalam penerapan prinsip-prinsip good governance yang dapat dioptimalkan untuk meningkatkan pelayanan publik di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengembangkan model implementasi good governance yang dapat diterapkan di berbagai tingkat pemerintahan, dengan memperhatikan konteks lokal dan global. Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat digunakan oleh pembuat kebijakan dan praktisi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam tentang penerapan good governance dalam konteks pelayanan publik.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan library research atau studi literatur. Pendekatan ini dipilih untuk mengkaji secara mendalam bagaimana prinsip-prinsip good governance diterapkan dalam konteks pelayanan publik dari perspektif lokal dan global. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena yang kompleks dan dinamis secara holistik serta memberikan pemahaman yang mendalam mengenai konteks spesifik yang relevan dengan topik penelitian (Creswell, 2014). Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data sekunder yang diperoleh dari berbagai literatur, termasuk buku, artikel jurnal, laporan penelitian, dan dokumen resmi dari instansi pemerintah maupun organisasi internasional yang terkait dengan penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik. Sumber-sumber ini dipilih berdasarkan relevansi dan kredibilitasnya dalam menyediakan informasi yang komprehensif dan terkini mengenai topik yang diteliti (Bowen, 2009).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui proses telaah literatur yang sistematis. Langkah-langkah yang dilakukan meliputi pencarian literatur melalui database akademik seperti Google Scholar, JSTOR, dan ProQuest, serta website resmi lembaga pemerintah dan organisasi internasional. Kriteria inklusi dan eksklusi ditetapkan untuk memilih literatur yang relevan dan berkualitas. Literatur yang dipilih kemudian diorganisir dan diklasifikasikan berdasarkan tema-tema yang berkaitan dengan prinsip good governance dan optimalisasi pelayanan publik (Hart, 2018). Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis konten. Proses ini melibatkan pembacaan dan peninjauan ulang literatur yang telah dipilih untuk mengidentifikasi tema-tema utama dan pola-pola yang muncul. Data yang diperoleh dari literatur dianalisis untuk menemukan hubungan antara penerapan prinsip good governance dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, analisis komparatif dilakukan untuk membandingkan praktik-praktik good governance di berbagai konteks lokal dan global guna mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mendukung keberhasilan penerapan prinsip tersebut (Krippendorff, 2013).

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami bagaimana prinsip good governance dapat diimplementasikan secara efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan dalam konteks yang berbeda.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penerapan Prinsip Transparansi dalam Pelayanan Publik**

Transparansi merupakan salah satu prinsip utama dalam good governance yang penting untuk diterapkan dalam pelayanan publik. Prinsip ini mengharuskan pemerintah dan lembaga publik untuk memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Di Indonesia, penerapan transparansi telah dilakukan melalui berbagai kebijakan dan program, seperti keterbukaan informasi publik yang diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008. Studi menunjukkan bahwa transparansi dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah dan mengurangi potensi korupsi (Lewis & Gilman, 2005). Namun, tantangan masih ada dalam implementasinya, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di daerah-daerah terpencil dan kurangnya kesadaran masyarakat akan hak mereka untuk mendapatkan informasi (Effendi, 2018).

Di tingkat global, penerapan prinsip transparansi juga terlihat dalam berbagai prakarsa internasional seperti Open Government Partnership (OGP), yang mendorong negara-negara anggotanya untuk meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas pemerintah. Penelitian oleh Peixoto dan Fox (2016) menunjukkan bahwa negara-negara yang aktif dalam OGP cenderung memiliki peningkatan kualitas pelayanan publik dan partisipasi warga. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi tidak hanya penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, tetapi juga untuk memperkuat demokrasi dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan.

Transparansi adalah salah satu pilar utama dalam konsep good governance. Transparansi mengacu pada ketersediaan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada publik serta aksesibilitas informasi tersebut. Prinsip ini sangat penting karena meningkatkan akuntabilitas, memperkuat kepercayaan publik, dan mengurangi peluang terjadinya korupsi dan penyalahgunaan wewenang (Bovens, 2007). Dalam konteks pelayanan publik, transparansi berarti bahwa proses, keputusan, dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah harus dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat luas.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan transparansi dalam pelayanan publik memiliki dampak positif yang signifikan. Misalnya, Lewis dan Gilman (2005) menemukan bahwa ketika pemerintah menyediakan akses informasi yang mudah dan terbuka, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Studi lain oleh Hood (2010) menunjukkan bahwa transparansi dapat memperkuat akuntabilitas dan mendorong peningkatan efisiensi dalam pelayanan publik. Di Indonesia, penerapan transparansi diatur melalui Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang bertujuan untuk menjamin hak setiap warga negara untuk mendapatkan informasi publik.

Namun, penerapan prinsip transparansi tidak selalu berjalan mulus dan menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, terutama di daerah-daerah terpencil. Banyak daerah di Indonesia yang masih belum memiliki akses yang memadai terhadap teknologi informasi dan komunikasi, sehingga sulit bagi mereka untuk mengimplementasikan kebijakan keterbukaan informasi (Effendi, 2018). Selain itu, kurangnya kesadaran masyarakat akan hak mereka untuk mengakses informasi publik juga menjadi hambatan yang signifikan. Penelitian oleh Darmawan (2017) menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat tentang hak mereka atas informasi publik masih rendah, yang menyebabkan rendahnya permintaan informasi dan partisipasi publik.

Temuan baru dalam penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan publik, tetapi juga berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri. Studi kasus di beberapa daerah yang telah berhasil mengimplementasikan prinsip transparansi menunjukkan adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Misalnya, di Kota Surabaya, penerapan sistem e-government yang transparan telah meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempercepat proses birokrasi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat (Indrajit, 2018).

Selain itu, penerapan transparansi juga telah mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Dengan akses yang lebih baik terhadap informasi, masyarakat menjadi lebih mampu untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan terhadap kebijakan publik. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Fung (2015) yang menunjukkan bahwa transparansi dapat meningkatkan partisipasi publik dan memastikan bahwa kebijakan yang diambil lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik adalah langkah yang krusial untuk mencapai good governance. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, upaya untuk meningkatkan transparansi harus terus didorong melalui peningkatan infrastruktur teknologi

informasi, pendidikan publik tentang hak mereka, dan komitmen pemerintah untuk membuka akses informasi. Dengan demikian, transparansi tidak hanya akan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan publik, tetapi juga kualitas dan efisiensi pelayanan publik itu sendiri.

### **Akuntabilitas sebagai Pilar Utama Good Governance**

Akuntabilitas adalah elemen kunci dalam good governance yang memastikan bahwa pejabat publik bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka. Di Indonesia, akuntabilitas diwujudkan melalui berbagai mekanisme pengawasan dan evaluasi, seperti audit oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dan pengawasan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Penelitian oleh Widodo (2017) menunjukkan bahwa peningkatan akuntabilitas melalui audit internal dan eksternal dapat memperbaiki kinerja pelayanan publik dan mengurangi tingkat penyalahgunaan wewenang.

Secara global, akuntabilitas dalam pelayanan publik telah ditingkatkan melalui berbagai inisiatif dan standar internasional. Misalnya, International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI) menyediakan pedoman bagi lembaga audit untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Studi oleh Bovens (2007) mengindikasikan bahwa negara-negara dengan sistem akuntabilitas yang kuat cenderung memiliki tingkat korupsi yang lebih rendah dan pelayanan publik yang lebih baik. Ini menunjukkan bahwa akuntabilitas bukan hanya mekanisme pengawasan, tetapi juga alat untuk meningkatkan integritas dan kepercayaan dalam pelayanan publik.

### **Partisipasi Publik dalam Mewujudkan Good Governance**

Partisipasi publik adalah komponen penting dalam good governance yang memungkinkan masyarakat untuk terlibat aktif dalam proses pengambilan keputusan. Di Indonesia, partisipasi publik telah diperkuat melalui berbagai program, seperti Musrenbang (Musyawarah Perencanaan Pembangunan) yang melibatkan masyarakat dalam penyusunan rencana pembangunan daerah. Studi oleh Sukmana (2019) menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam Musrenbang dapat meningkatkan relevansi dan efektivitas program pembangunan, karena program yang dihasilkan lebih sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dalam konteks global, partisipasi publik juga didorong oleh berbagai organisasi internasional seperti United Nations Development Programme (UNDP), yang mempromosikan inklusi dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Penelitian oleh Fung (2015) mengungkapkan bahwa negara-negara yang mengadopsi mekanisme partisipasi publik cenderung memiliki kebijakan yang lebih responsif dan inklusif. Partisipasi publik tidak hanya memperkaya proses demokrasi, tetapi juga memastikan bahwa kebijakan dan program pemerintah lebih efektif dan berkelanjutan karena didasarkan pada kebutuhan nyata masyarakat. Partisipasi publik merupakan salah satu elemen kunci dalam mewujudkan good governance. Partisipasi publik mengacu pada keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik. Konsep ini didasarkan pada teori demokrasi partisipatif yang menyatakan bahwa keterlibatan masyarakat dalam urusan publik tidak hanya meningkatkan

legitimasi keputusan yang diambil, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah (Arnstein, 1969). Partisipasi publik memungkinkan warga negara untuk menyampaikan aspirasi, kebutuhan, dan kepentingan mereka, sehingga kebijakan yang dihasilkan lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa partisipasi publik memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kualitas tata kelola pemerintahan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fung (2006), partisipasi publik dapat meningkatkan kualitas keputusan pemerintah karena masyarakat yang terlibat biasanya memiliki pengetahuan lokal dan perspektif unik yang dapat memperkaya proses pengambilan keputusan. Selain itu, partisipasi publik juga dapat meningkatkan akuntabilitas pemerintah karena masyarakat dapat mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah secara langsung.

Di Indonesia, partisipasi publik dalam tata kelola pemerintahan diatur dalam berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat dalam penyusunan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan pelayanan publik. Meskipun demikian, implementasi partisipasi publik masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya tingkat literasi politik, kurangnya akses informasi, dan budaya birokrasi yang belum sepenuhnya mendukung keterbukaan (Priyono & Muzzaki, 2015). Temuan baru dalam penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan partisipasi publik yang efektif, perlu adanya upaya sistematis untuk meningkatkan literasi politik masyarakat. Literasi politik yang tinggi memungkinkan masyarakat untuk lebih memahami hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara, serta mendorong mereka untuk lebih aktif terlibat dalam proses pemerintahan (Habermas, 1984). Selain itu, akses informasi yang transparan dan mudah dijangkau juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan partisipasi publik. Pemerintah perlu menyediakan saluran komunikasi yang efektif dan inklusif untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk kelompok marginal, dapat berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan.

Penelitian juga menunjukkan bahwa partisipasi publik yang efektif membutuhkan mekanisme partisipasi yang jelas dan terstruktur. Mekanisme ini dapat berupa forum konsultasi publik, musyawarah desa, atau platform digital yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan masukan dan aspirasi mereka secara langsung (Rowe & Frewer, 2005). Di beberapa daerah di Indonesia, implementasi musyawarah desa telah menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan partisipasi publik dan kualitas keputusan pemerintah desa (Widodo, 2017). Secara keseluruhan, partisipasi publik merupakan elemen esensial dalam mewujudkan good governance. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, upaya untuk meningkatkan partisipasi publik harus terus didorong melalui peningkatan literasi politik, akses informasi yang transparan, dan penyediaan mekanisme partisipasi yang efektif. Dengan demikian, partisipasi publik tidak hanya akan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah, tetapi juga memastikan bahwa kebijakan yang diambil lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### **Efisiensi dan Efektivitas dalam Pelayanan Publik melalui Good Governance**

Efisiensi dan efektivitas adalah dua indikator utama dari kinerja pelayanan publik yang dapat ditingkatkan melalui penerapan prinsip-prinsip good governance. Di Indonesia, upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas dilakukan melalui reformasi birokrasi dan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Penelitian oleh Indrajit (2018) menunjukkan bahwa e-government, yang diimplementasikan untuk mempercepat dan mempermudah akses layanan publik, dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Di tingkat global, negara-negara maju telah menunjukkan bahwa penerapan good governance dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Misalnya, penelitian oleh Andrews et al. (2013) menunjukkan bahwa negara-negara Nordik, yang dikenal dengan tata kelola pemerintahannya yang baik, memiliki tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan publik yang tinggi. Ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik, dapat menjadi fondasi yang kuat untuk membangun pelayanan publik yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Efisiensi dan efektivitas adalah dua indikator kunci dalam menilai kualitas pelayanan publik. Efisiensi mengacu pada penggunaan sumber daya yang minimal untuk mencapai hasil yang diinginkan, sedangkan efektivitas berhubungan dengan sejauh mana tujuan dan hasil yang diharapkan tercapai. Prinsip good governance, yang mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan responsivitas, memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Menurut teori administrasi publik, transparansi dalam pemerintahan dapat mengurangi peluang korupsi dan penyalahgunaan sumber daya, sehingga meningkatkan efisiensi operasional (Klitgaard, 1998). Transparansi memastikan bahwa informasi mengenai prosedur dan keputusan pemerintah tersedia dan dapat diakses oleh publik, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan publik dan memungkinkan pengawasan yang lebih baik terhadap kinerja pemerintah. Sebagai contoh, penelitian oleh Hood dan Heald (2006) menunjukkan bahwa transparansi berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dengan mendorong perilaku etis dan profesionalisme di kalangan pegawai negeri. Akuntabilitas juga merupakan komponen penting dalam good governance yang berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan publik. Akuntabilitas memastikan bahwa pejabat publik bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka kepada masyarakat. Penelitian oleh Bovens (2007) menunjukkan bahwa mekanisme akuntabilitas yang kuat dapat memperbaiki kinerja pemerintah dengan memastikan bahwa pegawai negeri bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan dan mempertanggungjawabkan penggunaan sumber daya publik. Ini dapat mengarah pada peningkatan efektivitas pelayanan publik karena setiap tindakan dan keputusan harus didasarkan pada tujuan yang jelas dan diukur berdasarkan hasil yang dicapai.

Partisipasi publik, sebagai salah satu prinsip utama good governance, juga berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Melalui partisipasi publik, pemerintah dapat mengumpulkan masukan yang berharga dari masyarakat yang akan menjadi pengguna akhir layanan publik. Partisipasi publik tidak hanya memastikan bahwa kebutuhan dan aspirasi masyarakat terpenuhi, tetapi juga menciptakan rasa memiliki di antara warga negara yang pada

akhirnya meningkatkan kepuasan terhadap layanan publik (Putnam, 1993). Penelitian oleh Fung (2006) menemukan bahwa keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan memastikan bahwa kebijakan yang diambil lebih responsif dan relevan. Temuan baru dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip good governance secara menyeluruh dapat mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik di Indonesia. Misalnya, dengan meningkatkan transparansi melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), pemerintah dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi biaya administrasi (Bertot, Jaeger, & Grimes, 2010). Selain itu, mekanisme partisipasi publik yang inovatif, seperti e-governance dan platform digital, dapat memperluas jangkauan partisipasi masyarakat dan memastikan bahwa suara dari kelompok-kelompok marginal juga didengar (Mossberger, Tolbert, & McNeal, 2008).

Dalam konteks lokal dan global, penerapan prinsip good governance telah terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Studi kasus di berbagai negara menunjukkan bahwa negara-negara dengan tingkat transparansi dan akuntabilitas yang tinggi cenderung memiliki sistem pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif (World Bank, 2011). Oleh karena itu, penting bagi Indonesia untuk terus mendorong penerapan prinsip good governance dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari analisis mengenai efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik melalui penerapan prinsip good governance menunjukkan bahwa prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transparansi dapat mengurangi peluang korupsi dan memastikan bahwa informasi mengenai prosedur dan keputusan pemerintah tersedia dan dapat diakses oleh publik. Akuntabilitas memastikan bahwa pejabat publik bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan. Partisipasi publik memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan yang berharga dan memastikan bahwa kebutuhan dan aspirasi mereka terpenuhi. Penerapan prinsip-prinsip ini secara menyeluruh dapat mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik di Indonesia, meningkatkan efisiensi operasional dan memastikan bahwa kebijakan yang diambil lebih responsif dan relevan.

Temuan baru dalam penelitian ini menekankan pentingnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan transparansi dan mempercepat proses pelayanan publik. Mekanisme partisipasi publik yang inovatif, seperti e-governance dan platform digital, dapat memperluas jangkauan partisipasi masyarakat dan memastikan bahwa suara dari kelompok-kelompok marginal juga didengar. Studi kasus di berbagai negara menunjukkan bahwa negara-negara dengan tingkat transparansi dan akuntabilitas yang tinggi cenderung memiliki sistem pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif. Oleh karena itu, penting bagi Indonesia untuk terus mendorong penerapan prinsip good governance dalam upaya meningkatkan kualitas

pelayanan publik dan memastikan bahwa manfaat dari pelayanan publik dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agere, S. (2000). *Promoting Good Governance: Principles, Practices and Perspectives*. Commonwealth Secretariat.
- Andrews, M., Pritchett, L., & Woolcock, M. (2013). Escaping Capability Traps through Problem-Driven Iterative Adaptation (PDIA). *World Development*, 51, 234-244. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2013.05.011>
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, 35(4), 216-224.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264-271.
- Bovens, M. (2007). Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework. *European Law Journal*, 13(4), 447-468. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Darmawan, R. (2017). Tantangan Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 34-45.
- Effendi, A. (2018). Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia: Analisis atas Implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 55-70.
- Fung, A. (2006). Varieties of Participation in Complex Governance. *Public Administration Review*, 66(s1), 66-75.
- Fung, A. (2015). Putting the Public Back into Governance: The Challenges of Citizen Participation and Its Future. *Public Administration Review*, 75(4), 513-522. <https://doi.org/10.1111/puar.12361>
- Grindle, M. S. (2007). Good Enough Governance Revisited. *Development Policy Review*, 25(5), 533-574.
- Habermas, J. (1984). *The Theory of Communicative Action: Reason and the Rationalization of Society*. Beacon Press.
- Hart, C. (2018). *Doing a literature review: Releasing the research imagination*. SAGE Publications.
- Hood, C. (2010). *The Blame Game: Spin, Bureaucracy, and Self-Preservation in Government*. Princeton University Press.
- Hood, C., & Heald, D. (Eds.). (2006). *Transparency: The Key to Better Governance?*. Oxford University Press.
- Hyden, G., Court, J., & Mease, K. (2004). *Making Sense of Governance: Empirical Evidence from 16 Developing Countries*. Lynne Rienner Publishers.

- Indrajit, R. E. (2018). The Impact of E-Government on Public Service Efficiency in Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 203-219. <https://doi.org/10.17509/jap.v14i2.967>
- Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastruzzi, M. (2010). *The Worldwide Governance Indicators: Methodology and Analytical Issues*. World Bank Policy Research Working Paper No. 5430.
- Klitgaard, R. (1998). *Controlling Corruption*. University of California Press.
- Krippendorff, K. (2013). *Content analysis: An introduction to its methodology*. SAGE Publications.
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Jossey-Bass.
- Mossberger, K., Tolbert, C. J., & McNeal, R. S. (2008). *Digital Citizenship: The Internet, Society, and Participation*. MIT Press.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Peixoto, T., & Fox, J. (2016). When Does ICT-Enabled Citizen Voice Lead to Government Responsiveness? *World Development*, 88, 21-34. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2016.07.011>
- Pierre, J., & Peters, B. G. (2000). *Governance, Politics and the State*. Macmillan.
- Priyono, A. E., & Muzzaki, M. (2015). Partisipasi Publik dalam Proses Pengambilan Kebijakan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 18(3), 220-230.
- Putnam, R. D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press.
- Rothstein, B., & Teorell, J. (2008). What is Quality of Government? A Theory of Impartial Government Institutions. *Governance*, 21(2), 165-190.
- Rowe, G., & Frewer, L. J. (2005). A Typology of Public Engagement Mechanisms. *Science, Technology, & Human Values*, 30(2), 251-290.
- Sukmana, O. (2019). The Role of Community Participation in Development Planning in Indonesia: A Study of Musrenbang. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 23(1), 87-105. <https://doi.org/10.31123/jkap.v23i1.316>
- Widodo, T. (2017). Akuntabilitas Pelayanan Publik di Indonesia: Studi Kasus di Kota Yogyakarta. *Jurnal Bina Praja*, 9(3), 143-153. <https://doi.org/10.21787/jbp.09.2017.143-153>
- World Bank. (2011). *Worldwide Governance Indicators*. Washington, D.C.: World Bank.



**This work is licensed under a**  
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License