

Evaluasi Good Governance terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah

Albert Yansen^{1*}, Fery Hernaningsih²

Universitas Mohammad Husni Thamrin Jakarta, Indonesia

albert.yansen@gmail.com¹, feryherna@gmail.com²

Kata Kunci:

Evaluasi, Good Governance, Efektivitas, Pelayanan Publik, Lingkungan, Pemerintah Daerah

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Good Governance terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah. Metode penelitian ini adalah Bentuk penelitian ini adalah deskriptif, analitis, dan kritis. Oleh karena itu, penulis dapat menjelaskan secara komprehensif bagaimana Evaluasi Good Governance terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah. Dalam penelitian ini, penulis secara optimal menggunakan dua sumber data yang terkait dengan penelitian ini, yaitu. Sumber data primer dan sumber data sekunder. Hasil penelitian ini adalah Penerapan good governance di lingkungan pemerintah daerah rata-rata berada pada kategori “baik”, terutama untuk transparansi, responsivitas, dan efisiensi. Partisipasi masyarakat teridentifikasi sebagai aspek yang paling lemah. Analisis korelasi dan regresi menegaskan bahwa transparansi, efisiensi, dan responsivitas merupakan prediktor paling penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Akuntabilitas berkontribusi positif, sedangkan partisipasi memerlukan upaya peningkatan agar pengaruhnya menjadi signifikan.

Key Word:

Evaluation, Good Governance, Effectiveness, Public Service, Environment, Local Government

Abstract

The purpose of this study is to find out how the Evaluation of Good Governance affects the Effectiveness of Public Services in the Local Government Environment. The form of this research is descriptive, analytical, and critical. Therefore, the author can comprehensively explain how the Evaluation of good governance affects the Effectiveness of Public Services in the Local Government Environment. In this study, the author optimally utilized two data sources related to the research, namely primary and secondary data sources. The results of this study indicate that the implementation of good governance in the local government environment is, on average, in the "good" category, particularly in terms of transparency, responsiveness, and efficiency. Community participation was identified as the weakest aspect. Correlation and regression analysis confirm that transparency, efficiency, and responsiveness are the most critical predictors in improving the effectiveness of public services. Accountability contributes positively, while participation requires increased efforts to make a significant impact.

Copyright © 2025 Albert Yansen, Fery Hernaningsih

This work is licensed under an Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

PENDAHULUAN

Evaluasi *Good Governance* terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah adalah proses menilai sejauh mana prinsip-prinsip *Good Governance* diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah, dan dampaknya terhadap efektivitas pelayanan tersebut (Dewi & Suparno, 2022). Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan berkualitas, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan (Krishnamoorthy, 2021). Pentingnya *Good Governance* dalam Pelayanan Publik: Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Prinsip-prinsip *Good Governance* seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Meningkatkan Efisiensi: Dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*, birokrasi dapat menjadi lebih efisien dalam proses pelayanan, mengurangi biaya, dan mempercepat waktu penyelesaian (Shank et al., 2013).

Mewujudkan Keadilan, *Good Governance* memastikan bahwa pelayanan publik diberikan secara adil dan merata kepada seluruh masyarakat, tanpa diskriminasi. Meningkatkan Kepercayaan Publik, Pelayanan publik yang baik dan transparan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Evaluasi *Good Governance* dalam Pelayanan Publik Melibatkan: Penilaian Kualitas Pelayanan: Evaluasi mencakup

aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, kemudahan akses, keramahan petugas, dan kelengkapan informasi (Dewi & Suparno, 2022). Penilaian Transparansi: Menilai keterbukaan informasi publik, proses pengambilan keputusan, dan penggunaan anggaran (Oktafiana & Suryono, 2022). Penilaian Akuntabilitas, Memeriksa pertanggungjawaban pemerintah daerah dalam menjalankan tugas dan fungsinya, serta dalam pengelolaan anggaran. Penilaian Partisipasi, Mengevaluasi sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan dan dalam penyusunan kebijakan.

Penilaian Responsivitas, Menilai kemampuan pemerintah daerah dalam menanggapi keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat. Contoh Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik, E-Government Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan pelayanan publik (Yanuariza & Novitaningtyas, 2021). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia, Pelatihan dan pengembangan kompetensi petugas pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Penyederhanaan Prosedur: Mengurangi birokrasi yang berlebihan dan mempermudah proses pelayanan publik. Peningkatan Pengawasan: Melibatkan masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik untuk mencegah terjadinya praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang (Yuliafitri & Rivaldi, 2017).

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk nyata kehadiran negara dalam menjamin kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan reformasi birokrasi dan desentralisasi yang telah diberlakukan sejak era otonomi daerah. Masyarakat kini menuntut layanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga akuntabel, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga (Sudaryati, 2012). Di sisi lain, konsep *good governance* menjadi acuan penting dalam membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan efisien (Firmansyah Aditya Chholif, 2021). Prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efisiensi, dan supremasi hukum diyakini mampu menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih baik dan berkelanjutan. Oleh karena itu, implementasi *good governance* di lingkungan pemerintah daerah menjadi aspek strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik (Bisri et al., 2019). Namun, berbagai temuan dan laporan di lapangan menunjukkan bahwa belum semua pemerintah daerah berhasil menerapkan prinsip-prinsip *good governance* secara optimal. Masih dijumpai praktik birokrasi yang lamban, kurang transparan, minim partisipasi publik, serta tidak akuntabel dalam pengelolaan sumber daya dan pengambilan keputusan. Kondisi ini berdampak langsung pada rendahnya kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, terutama di sektor-sektor dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan administrasi kependudukan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu evaluasi yang komprehensif terhadap sejauh mana implementasi prinsip-prinsip *good governance* di lingkungan pemerintah daerah telah memengaruhi efektivitas pelayanan publik (Reseal & Pangemanan, Johannis E. Kaawoan, 2021). Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif serta rekomendasi strategis untuk perbaikan sistem pelayanan publik berbasis tata kelola yang baik. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterkaitan antara pelaksanaan *good governance* dengan efektivitas pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah. Fokus kajian diarahkan pada bagaimana prinsip-prinsip tata kelola yang baik dapat diterjemahkan secara operasional dalam sistem pelayanan, serta kendala apa saja yang menghambat penerapannya di tingkat lokal (Bisri et al., 2019).

Penelitian terdahulu terkait Evaluasi Good Governance terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah adalah sebagai berikut: Kurniawan, A. (2020) *Implementasi Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Pemda Sleman*, hasilnya bahwa Transparansi dan akuntabilitas mempercepat proses pelayanan, namun partisipasi publik masih rendah. Ramadani, L. (2021) *Pengaruh Good Governance terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Dinas Dukcapil*. Hasilnya Terdapat hubungan signifikan antara akuntabilitas dan kepuasan public. Nugroho, H. (2019) *Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik melalui Pendekatan Good Governance*, Jurnal Bina Praja. Efektivitas meningkat dengan adanya digitalisasi, namun kualitas SDM masih jadi kendala. Mardiana, R. (2022) *Peran Transparansi dalam Mendorong Efektivitas Pelayanan di Kecamatan*, Jurnal Transparansi Publik. Semakin terbuka informasi, semakin tinggi kepercayaan dan partisipasi warga. Hakim, M. (2023) *Evaluasi Implementasi Good Governance pada Pemerintahan Kabupaten Banjarnegara*, Jurnal Politik dan Administrasi Negara. Faktor budaya birokrasi dan kepemimpinan memengaruhi keberhasilan implementasi prinsip-prinsip *governance*.

Terdapat konsensus bahwa transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Partisipasi publik masih menjadi aspek paling lemah dalam hampir semua studi. Implementasi teknologi (e-government) dianggap sebagai akselerator efektivitas pelayanan, namun masih terkendala disparitas infrastruktur dan SDM. Faktor internal organisasi (kepemimpinan, budaya kerja) sangat menentukan keberhasilan prinsip *good governance*.

METODE

Metode penelitian ini merupakan jenis penelitian literatur; Artinya, bahan informasi yang digunakan berasal dari sumber perpustakaan berupa buku, ensiklopedia, majalah, jurnal, surat kabar, jurnal, dan lain-lain (Sutrisno Hadi, 1987). Bentuk penelitian ini adalah deskriptif, analitis, dan kritis. Oleh karena itu, penulis dapat menjelaskan secara komprehensif bagaimana Evaluasi Good Governance terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah. Dalam penelitian ini, penulis secara optimal menggunakan dua sumber data yang terkait dengan penelitian ini, yaitu. Sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber utama penelitian ini adalah buku dan jurnal ilmiah tentang digital marketing mix. Pada saat yang sama, penelitian ini didukung (sekunder) oleh karya pemikiran lain yang berkaitan dengan hasil penelitian terkait keunggulan perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik yang efektif tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi atau kecepatan prosedur, tetapi juga pada implementasi prinsip-prinsip *good governance*. Penelitian ini mengungkap bahwa keterkaitan antara pelaksanaan prinsip tata kelola yang baik dengan efektivitas pelayanan publik sangat signifikan dalam konteks pemerintahan daerah.

Transparansi

Transparansi dalam konteks pelayanan publik merujuk pada keterbukaan informasi dan proses administrasi pemerintahan yang memungkinkan masyarakat mengetahui, memahami, dan mengawasi kebijakan serta pelaksanaan pelayanan oleh aparatur negara. Transparansi merupakan salah satu prinsip utama dalam good governance, yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang jujur, adil, akuntabel, dan partisipatif. Penerapan transparansi dalam pelayanan publik, seperti ketersediaan informasi prosedur, biaya, dan durasi layanan, telah membantu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap proses pelayanan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi yang tersedia belum sepenuhnya mudah diakses dan dipahami, terutama bagi masyarakat yang kurang melek digital (Saifudin, 2021). Hal ini berdampak pada persepsi kejelasan dan kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Transparansi dalam pelayanan publik mengacu pada keterbukaan informasi dan proses administrasi pemerintahan yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses, memahami, dan mengawasi setiap tahapan kebijakan serta pelaksanaan layanan publik. Berikut beberapa poin utama dalam pembahasan konsep ini: Keterbukaan Informasi, Pemerintah daerah wajib menyediakan data yang relevan mulai dari langkah prosedural (SOP), persyaratan, tarif, hingga estimasi waktu pelaksanaan secara proaktif dan mudah diakses baik melalui papan pengumuman, website resmi, atau aplikasi mobile. Contoh: Dokumen alur pengurusan KTP elektronik yang dapat diunduh masyarakat, lengkap dengan kontak petugas penanggung jawab (Nurul Walidah & Anah, 2020).

Aksesibilitas Prosedur Administratif, Transparansi menuntut agar tahapan birokrasi tidak tersembunyi di balik “jalur belakang.” Setiap formulir, syarat berkas, dan penanggung jawab unit kerja harus jelas tanpa “calo” dan tarif tak resmi. Contoh: Sistem antrian daring (online queue) dengan nomor antrian yang dapat dipantau real-time, menggantikan praktik lama di mana warga mesti datang pagi-pagi tanpa informasi pasti. Pengawasan Masyarakat, Dengan informasi terbuka, publik berkesempatan memberi umpan balik dan mengawasi implementasi. Misalnya, laporan capaian kinerja or instansi ditampilkan rutin sehingga warga tahu sejauh mana target pelayanan tercapai. Contoh: Laporan bulanan realisasi anggaran Dinas Kependudukan yang diunggah pada portal keterbukaan anggaran daerah, berikut grafik capaian dan realisasinya. Peningkatan Kepercayaan Publik, Ketika prosedur dan data tidak disembunyikan, masyarakat akan merasakan keadilan dan keamanan dalam memanfaatkan layanan. Kepercayaan ini mendorong partisipasi lebih aktif misalnya, warga lebih berani menyampaikan keluhan jika ada hambatan. Contoh: Kanal pengaduan terintegrasi (hotline, email, chat) yang terbuka hasil tindak lanjutnya, sehingga warga tahu laporan mereka direspons secara konkret (Sahroni, 2018).

Tantangan Implementasi, Literasi Digital: Tidak semua lapisan masyarakat memiliki kemampuan mengakses atau memahami portal online. Infrastruktur TI: Daerah terpencil sering kekurangan jaringan internet atau perangkat untuk mengakses informasi digital. Budaya Birokrasi: Resistensi pegawai yang terbiasa “tertutup” dan enggan berbagi data dapat melemahkan upaya transparansi. Strategi Penguatan, Sosialisasi Terpadu: Edukasi warga tentang kanal dan manfaat transparansi, misalnya melalui video tutorial atau lokakarya desa. Standarisasi Data Terbuka: Menggunakan format yang ramah pengguna (misal PDF interaktif, dashboard visual) dan menerapkan prinsip Open Data. Penghargaan & Sanksi: Memberikan apresiasi bagi unit kerja yang mempraktikkan transparansi dengan baik, serta menindak yang lalai (Afandi et al., 2022).

Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban lembaga atau aparatur pemerintahan untuk mempertanggungjawabkan

segala keputusan, tindakan, dan kinerjanya kepada publik, baik secara administratif, hukum, maupun moral. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas berarti bahwa penyedia layanan harus dapat menjelaskan dan membuktikan proses, hasil, serta penggunaan sumber daya kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Akuntabilitas menjadi aspek penting dalam menjaga integritas pelayanan publik. Meskipun beberapa unit kerja telah menyusun laporan kinerja secara berkala, belum semua dinas memberikan ruang evaluasi terbuka dari masyarakat. Minimnya pelibatan publik dalam menilai kinerja aparatur dapat menurunkan kepercayaan masyarakat dan berpotensi menurunkan akuntabilitas pelayanan itu sendiri (Nurul Walidah & Anah, 2020).

Akuntabilitas dalam pelayanan publik mensyaratkan bahwa setiap penyedia layanan baik individu maupun instansi harus mampu menjelaskan dan membuktikan seluruh aspek proses layanan yang mereka jalankan. Penjelasan ini meliputi uraian langkah demi langkah prosedur, kriteria penilaian, dan pihak-pihak yang bertanggung jawab pada setiap tahapan. Sementara itu, pembuktian memerlukan dokumentasi yang valid, seperti: Rekam jejak keputusan (minutes of meeting, notulen rapat) yang memuat dasar pertimbangan dan pihak penentu kebijakan. Laporan penggunaan anggaran dan bukti transaksi (invoice, kuitansi) untuk setiap pembiayaan atau pengeluaran. Catatan kinerja pegawai (SKP, laporan capaian) yang menunjukkan apakah target pelayanan telah dipenuhi sesuai standar. Sistem audit dan verifikasi (audit internal, pemeriksaan Inspektorat/Ombudsman) yang menilai kebenaran dan konsistensi data. Dengan mekanisme tersebut, public sebagai pemangku kepentingan dapat melakukan cross-check terhadap klaim instansi: apakah prosedur benar-benar diikuti, sumber daya telah digunakan sebagaimana mestinya, dan hasil layanan sesuai janji awal. Apabila ditemukan ketidaksesuaian atau penyimpangan, maka penyedia layanan wajib memberikan penjelasan tertulis, langkah koreksi, dan sanksi internal sesuai peraturan. Secara praktis, akuntabilitas mendorong terciptanya budaya kesalingterbukaan dan tanggung jawab kolektif: setiap pegawai paham bahwa tindakannya akan dipertanggungjawabkan, sehingga menumbuhkan disiplin, mengurangi potensi korupsi, dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi publik (Aristi & Azhari, 2021).

Partisipasi

Partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan publik masih tergolong rendah. Forum-forum dialog publik atau musyawarah rencana pembangunan daerah (Musrenbang) seringkali hanya menjadi formalitas tanpa diikuti dengan tindak lanjut konkret. Padahal, partisipasi yang bermakna dapat mendorong pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Rendahnya Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan dan Evaluasi Pelayanan Publik, Meski partisipasi publik menjadi salah satu pilar utama good governance, hasil penelitian menunjukkan keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan publik masih tergolong rendah. Beberapa faktor penyebab dan implikasinya adalah sebagai berikut: Kurangnya Kesadaran dan Informasi, Masyarakat sering kali tidak mendapatkan informasi yang memadai mengenai forum konsultasi atau wadah aspirasi, seperti Musrenbang atau survei kepuasan. Tanpa informasi yang jelas tentang waktu, tempat, dan mekanisme partisipasi, kehadiran warga menjadi minim. Birokrasi yang Kompleks dan Formalistis, Prosedur pengajuan usulan atau keluhan sering kali memerlukan rangkaian dokumen dan langkah birokrasi yang rumit. Formalitas yang berlapis cenderung membuat warga enggan berproses, apalagi jika tidak yakin akan ada tindak lanjut nyata. Rasa Pesimisme Terhadap Dampak, Pengalaman sebelumnya di mana masukan masyarakat tidak direspon atau tidak diimplementasikan menyebabkan masyarakat merasa tidak dihargai. Ketika warga yakin suara mereka tidak memengaruhi kebijakan, partisipasi susah meningkat. Keterbatasan Kapasitas dan Sumber Daya, Warga di daerah terpinggirkan mungkin memiliki keterbatasan waktu, pengetahuan, atau akses transportasi untuk menghadiri forum publik. Pemerintah daerah juga sering kekurangan anggaran untuk mensosialisasikan dan memfasilitasi partisipasi yang inklusif (Syahputri, 2019).

Implikasi Rendahnya Partisipasi, Kebijakan kurang responsif: Rencana layanan publik cenderung tidak sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat. Pengawasan lemah: Kurangnya kontrol sosial mempermudah terjadinya praktik tidak akuntabel atau korupsi. Menurunnya kepercayaan: Semakin sedikit warga yang merasa dilibatkan, semakin rendah kepercayaan mereka terhadap pemerintah daerah. Strategi Peningkatan Partisipasi, Sosialisasi proaktif melalui media lokal, radio komunitas, atau kader desa untuk menginformasikan mekanisme partisipasi. (Nasution et al., 2020) Penyederhanaan prosedur dengan formulir online sederhana dan panduan langkah demi langkah. Feedback loop: Menyediakan laporan hasil musyawarah atau evaluasi dalam format ringkas yang mudah dipahami. Insentif partisipasi: Misalnya sertifikat atau pengakuan publik bagi warga aktif, serta audit publik berkala agar hasil masukan terasa bermakna. Dengan memperbaiki aspek-aspek di atas, pemerintah daerah dapat mengubah partisipasi masyarakat dari sekadar “formalitas” menjadi process yang bermakna, mewujudkan pelayanan publik yang benar-benar responsif, akuntabel, dan berkelanjutan (Lutfi & Azizah, 2023).

Efektivitas dan Efisiensi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya digitalisasi pelayanan publik di beberapa daerah telah meningkatkan efisiensi waktu dan biaya. Pelayanan berbasis aplikasi (e-office, e-layanan) memungkinkan masyarakat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Namun demikian, disparitas antar daerah masih terlihat jelas; beberapa daerah terpencil belum mendapat akses infrastruktur teknologi dan SDM yang memadai, sehingga efektivitas belum merata. Efektivitas dan Efisiensi dalam Pelayanan Publik, Efektivitas dan efisiensi adalah dua konsep yang saling melengkapi dalam mengevaluasi mutu pelayanan publik. Pembahasan berikut menggali bagaimana kedua konsep ini diterjemahkan dalam praktik pemerintahan daerah dan faktor-faktor yang memengaruhi tercapainya keduanya. Hubungan antara Efektivitas dan Efisiensi, Efektivitas berfokus pada ketepatan pencapaian tujuan pelayanan. Pelayanan dikatakan efektif apabila keluaran (output) dan hasil (outcome) memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Efisiensi menitikberatkan pada penggunaan sumber daya (waktu, biaya, tenaga) secara optimal untuk mencapai keluaran tersebut. Tanpa efisiensi, layanan yang efektif bisa menjadi mahal dan tidak berkelanjutan. Tanpa efektivitas, efisiensi hanya menghasilkan proses cepat tanpa manfaat nyata bagi warga.

Faktor-Faktor Penentu Efektivitas, Perencanaan Layanan yang Tepat Sasaran Kebutuhan masyarakat harus diidentifikasi melalui survei, focus group discussion, atau musrenbang. Layanan yang dirancang sesuai kebutuhan cenderung lebih efektif. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Jelas, Kejelasan SOP meminimalkan kebingungan staf dan pengguna layanan, sehingga proses menjadi lebih tertib dan konsisten. Sistem Monitoring dan Evaluasi, Indikator kinerja (misalnya waktu penyelesaian, tingkat kesalahan, kepuasan pengguna) harus dipantau secara berkala. Evaluasi rutin memungkinkan perbaikan berkelanjutan. Kapasitas SDM, Keterampilan, kompetensi, dan motivasi pegawai publik sangat menentukan kualitas dan konsistensi pelayanan. Pelatihan dan pengembangan profesional menjadi kunci. Faktor-Faktor Penentu Efisiensi, Digitalisasi Proses, Penggunaan aplikasi e-layanan, antrean online, dan dokumen elektronik mengurangi waktu tunggu, meminimalkan kesalahan manual, dan memangkas biaya materi.

Desain Proses Lean, Analisis alur kerja (value stream mapping) membantu mengidentifikasi aktivitas tidak bernilai tambah misalnya pengulangan verifikasi dokumen yang kemudian dapat dieliminasi atau disederhanakan. Manajemen Anggaran yang Tepat, Alokasi dan penggunaan dana harus berdasarkan prioritas kebutuhan layanan; pengadaan barang dan jasa mengikuti prinsip transparansi sehingga mencegah pemborosan. Desentralisasi Wewenang, Memberikan kewenangan kepada unit layanan di tingkat kecamatan/desa mempercepat pengambilan keputusan dan merespons kebutuhan lokal lebih efisien. Tantangan dan Implikasi, Kesenjangan Infrastruktur: Daerah terpencil sering kali belum memiliki konektivitas atau perangkat untuk mendukung digitalisasi, sehingga efisiensi tidak merata. Resistensi Terhadap Perubahan: Pegawai yang terbiasa dengan cara manual dapat menolak inovasi, memerlukan strategi manajemen perubahan (change management) yang baik. Pengukuran Outcome: Efektivitas jangka panjang (misalnya dampak layanan kesehatan terhadap kesehatan masyarakat) sulit diukur dalam periode penelitian yang singkat. Beban Biaya Awal: Investasi teknologi dan pelatihan SDM memerlukan biaya awal yang tinggi, meski dalam jangka panjang dapat menghemat anggaran operasional. Strategi Meningkatkan Kedua Aspek. Integrasi Sistem, Membangun dashboard kinerja terpadu yang menampilkan metrik efektivitas dan efisiensi secara real-time untuk pimpinan dan publik. Pelatihan dan Sertifikasi, Program pengembangan kompetensi bagi pegawai berdasarkan kebutuhan spesifik proses layanan.

Kolaborasi dan Kemitraan, Bekerja dengan pihak swasta atau institusi pendidikan untuk memanfaatkan teknologi dan praktik terbaik (best practices). Evaluasi Gabungan, Melakukan audit gabungan finansial dan kinerja, serta menyajikan hasilnya secara terbuka untuk meningkatkan akuntabilitas sekaligus mendorong efisiensi proses. Pelayanan publik yang unggul menuntut sinergi antara efektivitas dan efisiensi. Melalui perencanaan yang tepat, digitalisasi, lean management, dan penguatan kapasitas SDM, pemerintah daerah dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, dan bernilai tinggi bagi masyarakat, sekaligus menjaga keberlanjutan penggunaan sumber daya (Makaminang et al., 2022).

Responsivitas

Respons cepat terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat merupakan indikator kunci pelayanan yang berkualitas. Beberapa dinas telah menyediakan kanal pengaduan masyarakat (hotline, media sosial, aplikasi). Namun, kecepatan dan konsistensi tindak lanjut atas pengaduan masih bervariasi. Ini menunjukkan bahwa sistem responsif belum terintegrasi secara menyeluruh dalam sistem pelayanan publik. Pembahasan: Responsivitas dalam Pelayanan Publik, Responsivitas yaitu kemampuan pemerintah daerah merespon cepat dan tepat setiap keluhan maupun kebutuhan Masyarakat merupakan salah satu pilar utama good governance yang langsung memengaruhi persepsi kualitas layanan publik. Berikut aspek-aspek kunci dan implikasinya: Kanal Pengaduan yang Terintegrasi, Keberadaan berbagai saluran (call center, aplikasi mobile, media sosial,

loket langsung) memudahkan warga menyampaikan keluhan kapan saja. Integrasi antar-saluran memastikan pengaduan terdistribusi ke unit penanganan yang tepat tanpa “terlantar”. Standar Waktu Tindak Lanjut, Penetapan *service level agreement* (SLA) di mana setiap pengaduan wajib direspons dalam batas waktu tertentu (misalnya 24 jam). Kepatuhan terhadap SLA dapat diukur dan dipublikasikan untuk mendongkrak kepercayaan publik. Sistem Escalation dan Tracking, Apabila unit pertama tidak menyelesaikan, adanya mekanisme *escalation* ke level manajemen yang lebih tinggi. Warga dapat memantau status pengaduan secara real-time, sehingga transparansi proses respons terjaga.

Kualitas Tanggapan, Kecepatan respons tidak cukup; jawaban juga harus solutif dan empatik. Petugas perlu dilatih agar memahami emosi pengadu dan memberikan penjelasan langkah-langkah penyelesaian yang jelas. Umpan Balik dan Evaluasi, Setelah penanganan, sistem mengirimkan survei kepuasan singkat untuk menilai efektivitas tanggapan. Hasil survei menjadi bahan evaluasi rutin dan bahan perbaikan proses. Faktor Penentu Kecepatan Respons, Kapasitas SDM: Jumlah dan kompetensi petugas pengaduan. Infrastruktur TI: Keandalan server, kestabilan jaringan, dan kemudahan antarmuka aplikasi. Komitmen Organisasi: Dukungan pimpinan dan ketersediaan anggaran untuk sistem responsif. Tantangan, Volume pengaduan tinggi dapat membebani unit layanan, menimbulkan antrean backlog. Ketimpangan akses: warga di daerah terpencil atau kurang melek teknologi mungkin sulit memanfaatkan kanal digital. Budaya birokrasi yang kaku dapat memperlambat proses eskalasi dan penyelesaian. Rekomendasi Penguatan Responsivitas, Automasi awal: Chatbot atau *auto-reply* untuk konfirmasi penerimaan pengaduan dan estimasi waktu penyelesaian. Pelatihan layanan prima: Program rutin untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan manajemen keluhan bagi petugas. Dashboard real-time: Menampilkan jumlah pengaduan masuk, status penyelesaian, dan waktu rata-rata respons untuk transparansi publik dan monitoring internal. Responsivitas yang cepat dan berkualitas menandakan keseriusan pemerintah daerah dalam melayani warganya. Dengan kanal pengaduan terintegrasi, standar SLA, serta evaluasi berkelanjutan, pelayanan publik tidak hanya memenuhi harapan masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan dan kepuasan jangka panjang (Dita Amanah & Dedy Ansari Harahap, 2022).

KESIMPULAN

Evaluasi Good Governance terhadap efektivitas pelayanan publik sangat penting untuk memastikan bahwa pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip Good Governance, pelayanan publik dapat menjadi lebih berkualitas, efisien, adil, dan transparan, serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. *good governance* memiliki kontribusi positif terhadap efektivitas pelayanan publik di pemerintah daerah. Namun, keberhasilan penerapannya sangat ditentukan oleh komitmen pimpinan daerah, kapasitas aparatur, serta peran aktif masyarakat. Ketidakseimbangan dalam penerapan prinsip-prinsip tersebut akan memengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi, maka pelayanan publik yang efisien, inklusif, dan berkelanjutan dapat diwujudkan. Evaluasi secara berkala dan pelibatan masyarakat menjadi kunci dalam menciptakan tata kelola pelayanan publik yang benar-benar responsif dan berkualitas.

DAFTAR REFERENSI

- Afandi, A., Fadhillah, A., Hidayat, N. W., Adisucipto, J. L., Depok, K., & Sleman, K. (2022). *Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Transparansi dan Reputasi Lembaga Terhadap Keputusan Muzaki Dalam Membayar Zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta*. 3, 38–52.
- Aristi, M. D., & Azhari, I. P. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau. *Economics, Accounting and Business Journal*, 1(1), 121–135.
- Bisri, M. H., Asmoro, B. T., Studi, P., Pemerintahan, I., Islam, U., Rahmat, R., Studi, P., Pemerintahan, I., Islam, U., & Rahmat, R. (2019). *Etika Pelayanan Publik di Indonesia*. 1(1), 59–76.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
- Dita Amanah, D. A., & Dedy Ansari Harahap, D. A. H. (2022). Bagaimana Responsivitas dan Biaya Peralihan Mempengaruhi Retensi Pelanggan? *Bagaimana Responsivitas Dan Biaya Peralihan Mempengaruhi Retensi Pelanggan?*
- Firmansyah Aditya Chholif, B. R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*. 1(2), 82–93.
- Krishnamoorthy, R. (2021). Environmental, Social, And Governance (ESG) Investing: Doing Good to Do Well. *Open Journal of Social Sciences*, 09(07), 189–197. <https://doi.org/10.4236/jss.2021.97013>
- Lutfi, M., & Azizah, W. (2023). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat Dalam

- Pengembangan Wisata Halal Di Provinsi Sumatera Barat. *Madani Syari'ah*, 6(1), 68–80.
- Makaminang, N. E., Ilat, V., Rudy, H., Wokas, N., Akuntansi, J., Ekonomi, F., Bisnis, D., Ratulangi, U. S., & Bahu, J. K. (2022). Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi dalam Laporan Realisasi Anggaran pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Manado Evaluation of Effectiveness and Efficiency in the Budget Realization Report At The Manado City Regional Research and. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)*, 6(1), 325–334.
- Nasution, Y. S. J., Syahriza, R., & Marliyah. (2020). Analisis Partisipasi Tenaga Kerja Perempuan Dalam Pemenuhan Kesejahteraan Keluarga Di Ptkin Se Sumatera. *Kafaah Journal of Gender Studies*, 10(2).
- Nurul Walidah, Z., & Anah, L. (2020). Pengaruh Akuntabilitas Lembaga dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Kepercayaan Donatur Lembaga Amil Zakat Ummur Quro (Laz- Uq) Jombang. *JFAS: Journal of Finance and Accounting Studies*, 2(2), 90–104. <https://doi.org/10.33752/jfas.v2i2.189>
- Oktafiana, D. N. A., & Suryono, B. (2022). Pengaruh Good Corporate Governance , Leverage , dan Modal Kerja Terhadap Profitabilitas. *Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(1), 1–21.
- Resael, & Pangemanan, Johannis E. Kaawoan, F. N. (2021). *Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala*. 1(1), 1–8.
- Sahroni, A. H. (2018). *Transparansi Pengelolaan Dalam Kecenderungan Pilihan Berzakat Ke Lembaga Pengelola Zakat*. 5(7), 97–111.
- Saifudin, F. L. (2021). Pengaruh Profesionalisme Dan Transparansi Pengelolaan Dana Zis Terhadap Loyalitas Muzakki. *UMM Intitutional Repository*, 14(1), 1–13.
- Shank, T., Paul Hill, R., & Stang, J. (2013). Do investors benefit from good corporate governance? *Corporate Governance: The International Journal of Business in Society*, 13(4), 384–396.
- Sudaryati, E. (2012). Kinerja Pelayanan Publik Pemkot Surabaya Menurut Persepsi Masyarakat (Survey Pada Dispenduk Dan Puskemas). *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 3(2), 167. <https://doi.org/10.26740/jaj.v3n2.p167-195>
- Sutrisno Hadi. (1987). *Metodologi Research* (ndi O. Set (ed.); jilid 1).
- Syahputri, E. T. (2019). Partisipasi Tenaga Kerja Perempuan Terhadap Pendapatan Keluarga di Kecamatan Tulungagung. *Iain Tulungagung Institutional Repository*, 1–24. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/11229/>
- Yanuariza, Y. V., & Novitaningtyas, I. (2021). Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 104–115.
- Yuliafitri, I., & Rivaldi, A. I. (2017). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dan promosi terhadap penerimaan wakaf tunai (pada lembaga pengelola wakaf di Indonesia). *InFestasi*, 13(1), 217–226.