

## PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK

**Guntoro<sup>1)</sup>, M. Daimul Abror<sup>2)</sup>, Teguh Pramono<sup>3)</sup>**

*Prodi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Kadiri, Indonesia*

*\*Email Korespondensi: [guntorosastro@gmail.com](mailto:guntorosastro@gmail.com)*

---

*Submitted: 20-02-2025 | Accepted: 23-05-2025 | Published: 24-05-2025*

---

<p><b>Kata Kunci:</b> <i>Prinsip Good Governance; Pelayanan Publik; Kepuasan Masyarakat</i></p>	<p><b>Abstrak</b> Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis penerapan prinsip – prinsip <i>Good Governance</i> dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Ngluyu Kabupaten Nganjuk serta untuk menganalisis faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> di pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Ngluyu Kabupaten Nganjuk. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat di tarik kesimpulan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor Kecamatan Ngluyu belum sepenuhnya menerapkan, tentunya petugas dari kecamatan tetap akan menyelesaikan tugasnya sesuai dengan Standart sesuai dengan prosedur operasi standar (SOP), Berdasarkan prinsip <i>good governance</i>, yaitu transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas, jika diterapkan secara efektif dan benar, pelayanan publik akan menjadi lebih baik, khususnya dalam hal administrasi, berdasarkan kepuasan masyarakat.</p>
<p><b>Keywords: :</b> <i>Principles of Good Governance; Public Service; Public Satisfaction</i></p>	<p><b>Abstract</b> <i>The purpose of this study is to analyze the application of Good Governance principles in public services at the Ngluyu District Office, Nganjuk Regency and to analyze the supporting and inhibiting factors in the application of Good Governance principles in public services at the Ngluyu District Office, Nganjuk Regency. This type of research uses descriptive research using a qualitative approach. From the results of the research and discussion, it can be concluded that the implementation of public services at the Ngluyu District Office has not been fully implemented, of course officers from the district will still complete their duties in accordance with the Standard in accordance with standard operating procedures (SOP), Based on the principles of good governance, namely transparency, accountability, and responsiveness, if implemented effectively and correctly, public services will be better, especially in terms of administration, based on public satisfaction.</i></p>

### PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan yang baik pada dasarnya bergantung pada penyediaan layanan publik yang bermutu, yang telah menjadi harapan utama masyarakat, yang meluas melampaui tingkat nasional hingga ke pemerintah daerah, termasuk

pemerintahan kecamatan. Peran camat sangat penting dalam konteks ini, karena posisi ini berperan penting dalam memfasilitasi penerapan tata kelola pemerintahan yang baik di tingkat daerah. Camat diharapkan dapat menjadi contoh praktik tata kelola yang efektif dan mendorong penyediaan layanan publik yang bermutu yang dapat dirasakan oleh masyarakat setempat. Namun, terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik tidak dapat semata-mata dikaitkan dengan tindakan camat; tata kelola pemerintahan yang baik juga memerlukan keterlibatan berbagai komponen masyarakat. Kolaborasi dan integrasi tiga pemangku kepentingan utama—pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta—sangat penting untuk penerapan tata kelola pemerintahan yang baik secara efektif. Aparatur pemerintah berfungsi sebagai entitas utama yang mengatur proses ini. Dalam beberapa tahun terakhir, telah terjadi peningkatan permintaan akan tata kelola pemerintahan yang baik di sektor publik, sebuah tren yang muncul sebagai respons terhadap kegagalan yang diamati di berbagai lembaga publik. Dalam era informasi kontemporer yang ditandai dengan demokratisasi, mekanisme tata kelola pemerintahan yang baik harus memfasilitasi partisipasi publik dengan mengutamakan akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas dalam pemberian layanan publik untuk meningkatkan kesejahteraan warga negara. Oleh karena itu, tata kelola pemerintahan yang baik dikonseptualisasikan sebagai proses kolaboratif yang melibatkan sektor publik, swasta, dan masyarakat dalam menangani masalah publik. Keharusan untuk menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik terletak pada kapasitasnya untuk meningkatkan kinerja pemerintah yang sejalan dengan kepentingan masyarakat, diatur oleh standar yang berlaku secara universal. Hal ini mencakup memastikan bahwa berbagai proses pemerintahan—mulai dari metrik kinerja, arus investasi, hingga manajemen sumber daya manusia—dilaksanakan secara efisien dan efektif untuk meningkatkan kesejahteraan publik. Evolusi tata kelola pemerintahan yang baik semakin tampak di tengah meningkatnya kompleksitas tantangan nasional di berbagai dimensi administrasi negara. Evolusi ini tercermin dalam munculnya paradigma baru yang dikenal sebagai "tata kelola pemerintahan yang baik." Peneliti melakukan penelitian ini untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang transparan dan akuntabel di Kecamatan Ngluyu Kabupaten Nganjuk, khususnya di Bagian Pemerintahan, Kepala Subbagian Umum, staf, dan pegawai kehormatan. Tujuannya adalah untuk menumbuhkan kerangka tata kelola yang akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan publik, difasilitasi oleh keterlibatan masyarakat secara langsung dan dukungan dari pejabat pemerintah daerah.

Kantor Kecamatan Ngluyu, yang terdiri dari 16 karyawan (11 pegawai negeri sipil dan 5 staf kehormatan), bertujuan untuk menumbuhkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui praktik yang transparan dan responsif. Namun, birokrasi pemerintah daerah menghadapi tantangan dalam memberlakukan reformasi positif karena ketidakstabilan yang ada dan tidak adanya protokol operasional yang ditetapkan dengan baik. Oleh karena itu, Kantor Distrik Ngluyu harus secara bertahap membangun kepercayaan publik dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prinsip dan praktik pemerintahan. Internalisasi prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam personel Kantor Distrik Ngluyu sangat penting; setelah diterapkan secara efektif, diharapkan fungsi pemerintahan yang terkait dengan pembangunan, pemberian layanan publik, dan pemberdayaan masyarakat akan berjalan secara efisien, sehingga berkontribusi pada pemerataan dan kesejahteraan masyarakat. Transparansi merupakan komponen penting dari tata kelola pemerintahan yang baik dan semakin diakui sebagai hal yang penting untuk mendorong praktik tata kelola yang efektif. Transparansi mengharuskan informasi mengenai tindakan pemerintah—termasuk alasan, sifat, waktu, dan metode tindakan tersebut—dapat diakses oleh para pemangku kepentingan dan masyarakat luas. Akses tersebut memungkinkan masyarakat dan pemangku kepentingan untuk menilai secara kritis apakah tindakan pemerintah benar-benar melayani kepentingan publik atau kepentingan entitas lain. Dengan memfasilitasi transparansi, warga negara dapat mengukur bias pemerintah terhadap kepentingan mereka dan menanggapi kebijakan pemerintah dengan tepat. Hak atas informasi merupakan hak dasar setiap warga negara, yang memberdayakan mereka untuk mengevaluasi kinerja pemerintah secara akurat. Setiap daerah memiliki atribut demografi dan geografis yang berbeda, yang memerlukan pendekatan yang disesuaikan untuk pemberian otonomi daerah. Analisis menyeluruh tentang kebutuhan masyarakat sangat penting sebelum mendelegasikan kewenangan kepada daerah otonom untuk mencegah hasil yang merugikan. Penurunan produksi pegawai negeri sipil yang kompeten dan profesional baru-baru ini telah menyebabkan meningkatnya ketidakpuasan publik, yang menandakan kegagalan dalam layanan yang diberikan oleh pemerintah. Para pemimpin daerah yang baru diangkat, yang dipilih langsung oleh rakyat, diberi kesempatan untuk mengembangkan tradisi pelayanan publik yang patut dicontoh. Pendelegasian wewenang dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah memungkinkan jalur birokrasi yang lebih ramping dalam penyediaan layanan publik dan memberikan kesempatan kepada pemerintah daerah untuk berinovasi

berdasarkan prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, transparansi, dan keterlibatan masyarakat dalam pembuatan kebijakan, yang semuanya berkontribusi pada terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Kemampuan keuangan daerah (PAD) beserta sumber daya yang dimiliki dan optimalisasi potensinya merupakan hal yang sangat penting bagi keberhasilan otonomi daerah. Namun, keinginan untuk mewujudkan birokrasi yang netral dalam penyelenggaraan negara sering kali menemui kendala yang cukup besar. Di tengah berbagai kendala tersebut, masih terdapat harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkeadilan, yang menuntut adanya orientasi birokrasi yang menyeimbangkan kewenangan yang dimiliki dengan akuntabilitas yang harus dipertanggungjawabkan kepada masyarakat yang dilayani. Keberhasilan pelaksanaan pembangunan daerah sangat dipengaruhi oleh pendapatan asli daerah dan kemampuan daerah dalam mengelola pemerintahannya sendiri. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang mengatur tentang pemerintahan daerah bertujuan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan pelibatan masyarakat, serta meningkatkan daya saing daerah dengan berpegang teguh pada asas demokrasi, pemerataan, keadilan, dan keunikan daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk mencapai tujuan pembangunan, pemerintah harus mengintensifkan upaya untuk membimbing dan mengarahkan masyarakat, memastikan tercapainya tujuan pembangunan, di samping mendorong partisipasi aktif masyarakat untuk memperlancar proses pembangunan. Camat berperan sebagai penggerak utama dalam penyediaan layanan publik yang efektif. Keberhasilan pencapaian tujuan ini diharapkan dapat menghasilkan peningkatan kualitas dalam pemberian layanan publik, pengurangan korupsi dan pemerasan, serta peningkatan respons pemerintah terhadap kepentingan warga negara, karena landasan tata kelola pemerintahan yang baik secara inheren terkait dengan keberadaan kepemimpinan yang cakap (Dwiyanto, 2021). (Wolf, 1999) menegaskan bahwa tantangan lingkungan yang dihadapi oleh sektor publik dan swasta bersifat analog.

Tuntutan ini muncul dari transformasi lingkungan yang mencakup berbagai aspek kehidupan, termasuk dimensi ekonomi, sosial, budaya, dan politik. Untuk menavigasi perubahan ini, sektor publik harus mengatur ulang strateginya untuk mengatasi kebutuhan dan peluang yang muncul. Ini mungkin melibatkan evaluasi ulang dan amandemen metodologi yang ada, seperti memperkenalkan sistem inovatif,

restrukturisasi, dan mengadopsi praktik operasional baru, di samping reformasi manajemen (Ulupui, 2002). Selain itu, sektor publik harus berupaya untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dengan meminimalkan pengeluaran pemerintah, dengan demikian meniru karakteristik yang secara tradisional dikaitkan dengan sektor swasta, termasuk pendekatan kewirausahaan.

Saat ini, Kantor Distrik Ngluyu menghadapi tantangan terkait kinerja sumber daya manusianya yang belum maksimal dan berbagai kekurangan dalam sistem kelembagaan dan administrasinya, yang menghambat pelaksanaan tanggung jawab pemerintahan dan pembangunan secara efektif. Kekurangan-kekurangan ini pada akhirnya mempengaruhi kualitas layanan publik yang diberikan. Prinsip akuntabilitas merupakan perwujudan pelaksanaan tanggung jawab, di mana para pihak yang terlibat harus membenarkan tindakan mereka sehubungan dengan kewenangan yang diamanahkan kepada mereka dalam peran masing-masing. Prinsip ini khususnya berkaitan dengan evaluasi efektivitas dalam mencapai tujuan kebijakan atau program yang telah ditetapkan sebelumnya. Akuntabilitas dan transparansi, sebagai prinsip dasar tata kelola perusahaan yang baik, berkaitan dengan tanggung jawab kepemimpinan untuk pengambilan keputusan dan hasil yang dihasilkan dari keputusan tersebut, konsisten dengan kewenangan yang diberikan untuk manajemen organisasi. Prinsip akuntabilitas dan transparansi berperan penting dalam membangun sistem pengendalian yang efektif, sebagaimana dicontohkan oleh kerangka tata kelola di Distrik Ngluyu, Kabupaten Nganjuk. Akuntabilitas dapat dikonseptualisasikan sebagai suatu proses sistematis yang mengharuskan individu atau kolektif untuk melaporkan kegiatan mereka dan sejauh mana pengetahuan atau ketidaktahuan mereka dalam melaksanakan tanggung jawab profesional mereka (Ajzen, 2011).

Perwujudan tujuan yang ditetapkan memerlukan partisipasi aktif dari karyawan, di mana kinerja karyawan yang akuntabel menjadi sangat penting. Kinerja ini tidak hanya menetapkan kerangka kerja untuk target di berbagai sektor tetapi juga memicu tekanan pada pemangku kepentingan utama untuk memikul tanggung jawab, dengan demikian memastikan penyediaan layanan publik yang berkualitas. Berdasarkan pembahasan tersebut di atas, jelaslah bahwa penyediaan layanan yang akuntabel dan responsif kepada masyarakat Ngluyu mengamanatkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dilakukan secara transparan dan akuntabel. Hal ini mengharuskan setiap ASN, bersama dengan personel kehormatan, mengakui tanggung jawab substansial mereka terhadap

atasan mereka. Dengan mendelegasikan wewenang kepada setiap ASN untuk memberikan layanan publik langsung, ada potensi untuk peningkatan kinerja yang ditandai dengan akuntabilitas dan transparansi. Oleh karena itu, ASN harus dibekali dengan kemampuan menyediakan berbagai informasi terkait pengelolaan kebutuhan masyarakat, seperti kartu keluarga dan akta kelahiran.

Kondisi ini menuntut adanya kajian yang mendalam untuk memastikan bahwa masing-masing OPD memahami tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama mengingat amanat pemerintah agar proses penyelenggaraan pemerintahan tersebut tidak dipungut biaya. Selain itu, kinerja SDM di lingkungan Kantor Kecamatan Ngluyu saat ini masih belum optimal, serta kerangka kelembagaan dan praktik manajemen yang ada belum memadai untuk mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan secara efektif dan efisien. Ketidakcukupan tersebut pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan publik yang diberikan. Berdasarkan pembahasan mengenai transparansi dan daya tanggap tersebut, terlihat bahwa Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Ngluyu Kabupaten Nganjuk telah melakukan berbagai upaya dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek kinerja pelayanan publik yang belum transparan, terutama di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kantor Kecamatan Ngluyu. Akuntabilitas kinerja pegawai masih sangat kurang, baik terhadap atasan maupun masyarakat luas. Beberapa kasus pelanggaran yang terjadi, antara lain adanya oknum pegawai yang melakukan praktik tidak etis, seperti meminta imbalan kepada masyarakat untuk pengurusan dokumen administrasi penting, seperti Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Ngluyu Kabupaten Nganjuk).

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini lokasi yang ditentukan oleh penulis adalah Kantor Kecamatan Ngluyu Kabupaten Nganjuk Jawa Timur. Fokus penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian kualitatif (Moleong, 2017). Dengan menentukan fokus yang jelas, maka peneliti dapat mengambil keputusan yang tepat tentang data mana yang harus dikumpulkan dan data mana yang tidak diperlukan atau dibuang. Fokus

yang diamati dan diambil dalam penelitian ini terkait dengan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Ngluyu Kabupaten Nganjuk. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, menurut (Noor, 2021) data dianalisis dengan cara menggambarkan keadaan objek berdasarkan data objektif dan data yang ada dapat disimpulkan setelah dilakukan analisis dengan langkah-langkah menurut (Patton, 2009) sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data, yaitu menyusun data untuk memeriksa kembali data yang terkumpul dan menyiapkannya untuk diolah lebih lanjut; pengkodean data, yaitu data yang terkumpul diberi kode tertentu dan dikelompokkan, dan klasifikasi data, yaitu pemilihan data yang terkumpul sesuai dengan masing-masing sumber data.
- b. Setelah data yang terkumpul diklasifikasikan ke dalam beberapa kebutuhan, maka dilakukan pengelolaan dan penyajian data, selanjutnya dilakukan pengelolaan data dengan cara mengklasifikasi dalam bentuk uraian.
- c. Pengembangan dan adopsi alternatif, yaitu setelah data diolah, maka alternatif terbaik diadopsi atau digunakan untuk menginformasikan dan mengambil keputusan.
- d. Dengan demikian, proses analisis data diawali dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber kemudian direduksi dengan membuat rangkuman inti kajian (merumuskan suatu teori menjadi sekumpulan konsep).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan para narasumber dapat diketahui bahwasanya penerapan prinsip – prinsip *Good Governance* ditinjau dari 3 fokus utama yang terdiri dari :

1. Akuntabilitas yang tercermin dari Pelaksanaan dan kepatuhan terhadap Standar Pelayanan harus sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan. Camat beserta seluruh aparatur di lingkungan Kecamatan memiliki tanggung jawab dan peran khusus yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Namun, warga masyarakat menyatakan ketidakpuasan terhadap kecepatan pemberian layanan, dengan alasan adanya keterlambatan, sementara warga masyarakat lainnya



menyatakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Kecamatan Ngluyu. Dalam konteks pendaftaran Kartu Tanda Penduduk (KTP) di lingkungan Kecamatan Ngluyu, diakui bahwa terdapat kendala seperti konektivitas internet; meskipun demikian, aparaturnya berkomitmen untuk memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Transparansi yang tercermin dari Ketersediaan informasi yang disediakan oleh Kecamatan Ngluyu patut dipuji, karena tersedia untuk semua lapisan masyarakat, khususnya warga setempat. Kejelasan mengenai persyaratan penyiapan dokumen sangat penting. Namun, faktor internal yang terkait dengan pegawai kecamatan telah diidentifikasi sebagai penyebab lamanya waktu pemrosesan berkas. Selain itu, faktor eksternal juga berperan penting; banyak anggota masyarakat kurang menyadari dokumentasi yang diperlukan untuk pengajuan izin dan proses administratif lainnya. Ketika kondisi internal dan eksternal ditangani dengan baik, efisiensi pemrosesan dokumen dan izin dapat meningkat secara signifikan. Personel layanan juga berkomitmen untuk mempercepat pemrosesan dokumen dan izin yang diajukan oleh masyarakat.
3. Responsif yang tercermin dari Daya tanggap layanan publik sangat penting untuk mengoptimalkan kinerja pemerintah kecamatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Konsep ini mencakup kemampuan pemerintah untuk secara efektif menangani dan menanggapi keluhan dan pengaduan masyarakat. Ketersediaan perangkat dan sumber daya pendukung merupakan indikator penting efektivitas kegiatan layanan publik di masyarakat. Dalam kasus Petugas Layanan Kecamatan Ngluyu, telah ada upaya bersama untuk menangani dan menyelesaikan masalah masyarakat dengan kemampuan terbaik mereka, dengan demikian memastikan bahwa layanan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, kecamatan telah meningkatkan pemberian layanannya dengan memanfaatkan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, serta manajemen waktu yang efisien, untuk memfasilitasi penyampaian informasi kepada masyarakat.

Disamping itu terdapat faktor penghambat dan pendukung penerapan *good governance*. Faktor penghambat antara lain sebagai berikut :



1. Pengelolaan sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Ngluyu belum berjalan optimal. Untuk mengatasi hal tersebut, kantor tersebut perlu menyelenggarakan program pelatihan bagi pegawai dan staf secara berkala, serta menerapkan tindakan disiplin bagi pegawai yang melanggar ketentuan yang telah ditetapkan. Tindakan tersebut sangat penting untuk memastikan kelancaran operasional kantor.
2. Sarana dan prasarana yang ada di lingkungan Kantor Kecamatan Ngluyu Kabupaten Nganjuk saat ini masih belum memadai, sehingga masih banyak hal yang perlu ditingkatkan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas operasional.
3. Berdasarkan pengamatan di lapangan, masih banyak pegawai yang kurang disiplin, terbukti dari ketidakpatuhan terhadap jam kerja yang telah ditetapkan. Selain itu, masih ada pegawai yang datang dan pulang kantor atas kemauannya sendiri.

Sedangkan faktor pendukung antara lain :

1. Temuan yang diperoleh dari hasil pengamatan peneliti dan wawancara yang dilakukan di Kecamatan Ngluyu menunjukkan bahwa upaya kolaboratif telah dilaksanakan secara efektif di lingkungan kantor. Hal ini dibuktikan dengan adanya interaksi yang produktif antara bawahan dan atasannya.
2. Komunikasi antara pimpinan dan staf sangat efektif, sehingga tercipta suasana yang kondusif sehingga baik pimpinan maupun karyawan dapat meningkatkan kinerja mereka dalam operasional pemerintahan di Kantor Kecamatan Ngluyu.

Wacana seputar akuntabilitas dalam pelaksanaan dan kepatuhan terhadap Standar Pelayanan di Kecamatan Ngluyu menunjukkan bahwa, meskipun ada upaya untuk menyelaraskan dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang ditetapkan, terdapat ketidakpuasan yang nyata di antara masyarakat mengenai ketepatan waktu penyampaian layanan. Situasi ini menggarisbawahi kesulitan yang dihadapi dalam mencapai kualitas layanan yang optimal, meskipun kepala Kecamatan dan personel administrasi telah berupaya untuk memenuhi tanggung jawab mereka secara efektif. Meskipun demikian, penting untuk mengakui bahwa badan administratif Kecamatan Ngluyu telah menunjukkan komitmen untuk memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan, meskipun menghadapi berbagai kendala. Komitmen

ini mencerminkan upaya berkelanjutan dari Kecamatan untuk meningkatkan penyampaian layanan, meskipun diakui bahwa kesulitan teknis tidak dapat sepenuhnya dihilangkan. Akibatnya, ada kebutuhan mendesak untuk inisiatif yang ditujukan untuk mengatasi tantangan ini, seperti meningkatkan infrastruktur internet atau memberikan pelatihan bagi personel untuk menavigasi masalah teknis yang muncul dengan lebih baik, dengan demikian memastikan layanan yang lebih cepat dan efisien. Selain itu, penting bagi Kecamatan Ngluyu untuk terus menilai pelaksanaan SOP dan secara aktif meminta masukan dari masyarakat, memfasilitasi identifikasi solusi yang tepat untuk memperkuat akuntabilitas dalam pemberian layanan. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat et al., 2023; Tompo et al., 2021) dimana partisipasi dapat dikatakan belum terlalu partisipatif, karena belum melibatkan masyarakat secara menyeluruh ketika menyusun kebijakan. Penanganan pengaduan masyarakat juga sangat penting, memastikan bahwa setiap warga negara merasa dihargai dan diprioritaskan dalam menerima layanan yang sesuai dan memadai. Di satu sisi, sebagian masyarakat menyatakan puas dengan layanan yang diberikan, sementara di sisi lain, ada individu yang menyuarkan keluhan tentang keterlambatan dalam penyediaan layanan. Ketidakpuasan tersebut dapat berasal dari berbagai faktor, termasuk keterbatasan teknis, khususnya masalah yang terkait dengan konektivitas internet, yang secara signifikan menghambat proses pendaftaran Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Ngluyu. Tantangan teknis ini sering kali menghambat kelancaran pelaksanaan tugas administratif dan dapat berdampak buruk pada kecepatan layanan.

Selain tantangan internal, faktor eksternal juga berperan penting dalam memengaruhi kecepatan pemrosesan dokumen dan izin. Sebagian besar masyarakat kurang memahami dokumen yang diperlukan untuk pengajuan izin dan prosedur administratif lainnya. Masalah ini dapat diatasi melalui sosialisasi yang lebih proaktif kepada masyarakat terkait dokumen yang diperlukan, dengan memanfaatkan berbagai media seperti media sosial, pengumuman publik di lokasi strategis, atau sesi konseling langsung yang melibatkan pejabat kecamatan. Langkah-langkah tersebut akan lebih membekali masyarakat, sehingga mengurangi upaya berulang-ulang untuk memenuhi persyaratan yang diperlukan. Dengan mengelola faktor internal dan eksternal secara efektif, efisiensi pemrosesan dokumen dan izin diharapkan dapat meningkat secara signifikan. Keberhasilan peningkatan efisiensi ini juga bergantung pada komitmen personel layanan, yang harus berupaya mempercepat pemrosesan berkas dan izin yang

diajukan oleh masyarakat. Oleh karena itu, sangat penting untuk terus mendorong peningkatan sistem dan prosedur yang ada sambil memastikan bahwa sumber daya yang tersedia digunakan secara optimal untuk memberikan layanan yang lebih baik dan tepat waktu kepada masyarakat (Aisy, 2022; Artana, 2014; Hidayat et al., 2023; Ningsih & Indar, 2011).

Penting juga untuk menyoroti bahwa Kecamatan Ngluyu telah meningkatkan kualitas layanannya dengan menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami yang memudahkan pemahaman di antara warga masyarakat. Penggunaan bahasa yang lugas dan komunikatif meningkatkan pemahaman warga terhadap proses dan informasi, sehingga mengurangi potensi kebingungan. Praktik ini mendorong komunikasi yang lebih efektif antara petugas layanan dan masyarakat. Singkatnya, inisiatif yang dilakukan oleh Kecamatan Ngluyu dalam menangani keluhan dan memberikan layanan dengan respons yang lebih tinggi menunjukkan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya kepuasan masyarakat. Upaya ini juga menggambarkan dedikasi Kecamatan Ngluyu untuk meningkatkan pemberian layanan melalui kolaborasi internal yang kuat, penggunaan bahasa yang komunikatif, dan manajemen waktu yang efektif. Secara kolektif, elemen-elemen ini berperan penting dalam mendorong layanan publik yang responsif yang sejalan dengan kebutuhan masyarakat. Penentu utama respons yang efektif adalah ketersediaan alat dan sumber daya yang memadai untuk mendukung pemberian layanan publik. Dalam hal ini, instrumen yang digunakan untuk memproses keluhan dan pengaduan, bersama dengan personel yang terlatih dengan baik, merupakan indikator penting dari kemandirian layanan. Distrik Ngluyu telah melakukan berbagai inisiatif untuk menjamin bahwa petugas layanan memiliki akses ke sumber daya yang diperlukan dan mahir dalam memanfaatkan perangkat ini, sehingga meningkatkan kapasitas mereka untuk menangani berbagai masalah secara efisien. Dengan demikian, kinerja pemerintah kecamatan dalam mengelola berbagai tantangan masyarakat dapat dioptimalkan secara signifikan. Wacana seputar responsivitas dalam layanan publik di Distrik Ngluyu menggarisbawahi peran penting responsivitas pemerintah dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Responsivitas berfungsi sebagai indikator mendasar yang mengukur kapasitas pemerintah untuk menangani berbagai keluhan dan pengaduan dari masyarakat secara tepat waktu dan efektif. Dalam konteks ini, Distrik Ngluyu telah menunjukkan komitmen yang terpuji untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga memudahkan

penyelesaian masalah yang muncul dengan segera . Selain itu, petugas layanan di Distrik Ngluyu telah terlibat dalam upaya kolaboratif untuk menangani dan menyelesaikan masalah masyarakat sebaik mungkin. Pendekatan kolaboratif di antara petugas ini sangat penting untuk memastikan bahwa setiap masalah ditangani secara efektif dan tepat waktu, terutama mengingat beragamnya kebutuhan yang ada di dalam masyarakat. Prakarsa semacam itu menunjukkan bahwa kecamatan tidak hanya reaktif terhadap keluhan masyarakat, tetapi juga proaktif dalam memberikan solusi yang tepat yang disesuaikan dengan konteks spesifik tantangan yang dihadapi. Lebih jauh, manajemen waktu yang efisien merupakan elemen penting dalam penyediaan layanan yang responsif. Dengan mengoptimalkan pemanfaatan waktu, petugas dapat memberikan layanan lebih cepat dan mencegah penundaan yang dapat berdampak buruk pada kepuasan masyarakat (Ingan, 2023; Salsabila, Rahayu, 2021). Kemajuan dalam manajemen waktu ini mencerminkan komitmen Kecamatan Ngluyu untuk meningkatkan responsivitas layanannya guna memenuhi harapan masyarakat terhadap tata kelola lokal.

## **KESIMPULAN**

Penerapan Prinsip Tata Kelola yang Baik dalam pemberian layanan publik di Kantor Kecamatan Ngluyu belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan. Khususnya terkait dengan (a) akuntabilitas, Kantor Kecamatan Ngluyu belum sepenuhnya mematuhi, meskipun para pejabat diharapkan untuk memenuhi tanggung jawab mereka sesuai dengan prosedur operasi standar (SOP). Meskipun demikian, masih ada beberapa contoh ketidakpuasan publik. (b) Dalam hal transparansi, Kantor Kecamatan Ngluyu telah membuat langkah-langkah dalam menyediakan informasi yang dapat diakses dan persyaratan yang jelas untuk pemrosesan dokumen. (c) Mengenai responsivitas, Kantor Kecamatan Ngluyu menunjukkan kemampuan untuk menanggapi pertanyaan dan memberikan layanan secara efektif, menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan komunikasi yang tepat waktu untuk melibatkan publik. Ketika prinsip-prinsip tata kelola yang baik—yaitu transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas—diimplementasikan secara efektif, kualitas layanan publik, khususnya dalam hal administratif, cenderung meningkat, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan kepuasan publik. Hal ini secara intrinsik terkait dengan keadilan dan akuntabilitas pemerintah kecamatan dalam melaksanakan

proses layanan publik, sehingga memaksimalkan pemberian layanan dan menumbuhkan kepuasan publik. Namun, beberapa faktor menghambat terwujudnya prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ngluyu. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah kurangnya sumber daya manusia akibat pensiunnya pegawai, masalah terkait kedisiplinan pegawai—seperti keterlambatan dan tidak adanya waktu pulang kerja yang tepat—akibat persepsi beban kerja yang kurang, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti tidak adanya genset cadangan, yang dapat memperpanjang waktu tunggu pelayanan saat listrik padam. Sebaliknya, faktor pendukung meliputi terjalinnya kerja sama yang efektif antara pemerintah distrik, perangkat desa, dan masyarakat, serta saluran komunikasi yang kuat yang berkontribusi pada peningkatan kerangka penyampaian layanan dari Kecamatan ke masyarakat.

Berdasarkan simpulan di atas, maka rekomendasi yang dapat diajukan yang pertama adalah Pemerintah Kecamatan Ngluyu agar lebih memperhatikan pelayanan publik yang ada dan memanfaatkan pelayanan tersebut secara maksimal sehingga prinsip-prinsip good governance dapat terlaksana dengan baik, sehingga tercipta kesejahteraan masyarakat dan terjalin hubungan yang baik antara instansi dengan masyarakat. Kedua, Pemerintah Kecamatan Ngluyu agar lebih meningkatkan efisiensi pelayanan publik agar dapat menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Ketiga, Masyarakat agar memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga dapat tercipta keseimbangan antara pemerintah dengan masyarakat untuk mewujudkan *good governance*.

## REFERENSI

- Aisy, R. R. (2022). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah)*. Kabupaten Lampung Tengah.
- Ajzen, I. (2011). The Theory Of Planned Behaviour: Reactions And Reflections. In *Psychology And Health* (Vol. 26, Issue 9, Pp. 1113–1127). <https://doi.org/10.1080/08870446.2011.613995>
- Artana, I. Ma. (2014). *Implementasi Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor Upt Dinas Pendapatan Provinsi Bali Di Kabupaten Badung*. 1–23.

- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Ugm Press.
- Hidayat, E., Pramono, T., Fachruddin, I., & Prissando, F. A. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perdagangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Asian (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(1), 29–40.
- Ingan, M. (2023). *Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Adminitrasi Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Malinau Selatan Kalimantan Utara*. 18520035. [Http://Repo.Apmid.Ac.Id/Id/Eprint/2049](http://Repo.Apmid.Ac.Id/Id/Eprint/2049)
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pt. Remaja Rosda Karya, 17.
- Ningsih, N. A., & Indar, A. R. (2011). Analisis Hubungan Prinsip-Prinsip Good Governance Dengan Kinerja Pegawai Di Dinas Kesehatan Kabupaten Luwu Timur. *Universitas Hassanudin Makassar*.
- Noor, J. (2021). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Prenada Media.
- Patton, M. Q. (2009). *Metode Evaluasi Kualitatif*.
- Sahda Salsabila, Iswiyati Rahayu, D. K. (2021). Penerapan Good Governance Pada Kualitas Pelayanan Publik (Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Banjarmasin) Sahda. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2013–2015. [Http://Eprints.Uniska-Bjm.Ac.Id/Id/Eprint/8334](http://Eprints.Uniska-Bjm.Ac.Id/Id/Eprint/8334)
- Tompo, M., Madani, M., & Fatmawati, F. (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Rsud Lanto Daeng Pasewang Kabupaten Jeneponto. *Jppm: Journal Of Public Policy And Management*, 3(1), 43–52.
- Ulupui, I. G. (2002). Petunjuk Menuju Penilaian Kinerja Pada Sektor Publik (Guidance Toward Performance Assessment Of The Public Sector). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Sektor Publik*, 3(1), 10–16.
- Wolf, K. D. (1999). The New Raison D'état As A Problem For Democracy In World Society. *European Journal Of International Relations*, 5(3), 333–363.