

## Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Tinjauan Literatur Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemerintahan

Indah Dwi Saputri

Administrasi Publik, Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka, Indonesia  
email: idwisa10999@gmail.com

### *Abstract*

*Optimal service delivery in government administration is a tangible manifestation of good governance. Providing services to the public is also a concrete outcome of government work. Therefore, sound and proper governance is necessary to ensure the delivery of high-quality services. The objective of this study is to define the concept of good governance from the perspective of public service. This study employs a qualitative research design using a library research approach. Journal sources were retrieved from the Google Scholar database, focusing on publications from 2018 to 2025. The analysis utilized qualitative methods, beginning with the concept of public service as defined by various experts, followed by an examination of the concepts of service quality and Good Governance from the perspective of public service. The study identified 18 relevant articles. Based on the results of the research analysis, it can be concluded that the characteristics of Good Governance from a public service perspective must fulfill four main elements, namely 1) Transparency, 2) Accountability, 3) Openness, and 4) Rule of Law. These findings emphasize that the implementation of these four elements is key to creating professional, responsive, and equitable public services, as well as enhancing public trust in the government.*

**Keywords:** *Good Governance, Service Quality, Public Service*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

---

### **Pendahuluan**

Undang-Undang Dasar 1945 dalam alinea keempat menyatakan bahwa “untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa,” maka untuk mewujudkan tujuan negara, pemerintah berkewajiban untuk memberikan layanan publik yang baik bagi seluruh lapisan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik. Menurut Darmayanti (2017) mengungkapkan bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai proses

---

penyelenggaraan layanan oleh pemerintah untuk menjamin hak masyarakat atas barang dan jasa serta administrasi. Konsep ini menekankan bahwa layanan publik harus bersifat adil ataupun merata juga efisien.

Berdasarkan pernyataan Ali & Saputra (2020) mengungkapkan bahwa penyediaan pelayanan publik secara cepat dan tepat sangat penting di era informasi dan globalisasi yang pesat ini karena jika tidak maka akan mengancam keresahan sosial bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan berujung pada perpecahan dan kehancuran bangsa dan negara. Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* menjadi relevan pada penelitian ini. *Good Governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik didefinisikan sebagai cara pemerintah menjalankan fungsi dan kewajibannya secara efektif ataupun akuntabel dan transparan serta adil hingga responsif terhadap kebutuhan masyarakat (UNDP, 1997; Tjokroamijoyo, 2020). Prinsip ini memiliki berbagai indikator utama yang relevan dengan pelayanan publik yaitu transparansi (akses informasi terbuka) dan akuntabilitas (pertanggungjawaban birokrat terhadap keputusan dan tindakan). Hal lainnya yang termasuk indikator yang relevan yaitu partisipasi publik (keterlibatan masyarakat dalam proses kebijakan) dan supremasi hukum/aturan hukum (pelayanan sesuai regulasi).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dipengaruhi oleh globalisasi kehidupan yang juga telah mendorong peningkatan jenjang pendidikan penduduk. Hal ini berdampak pada peningkatan profesionalisasi proses kerja. Menurut Hajar & Saputra (2021) menegaskan bahwa waktu dan layanan publik menjadi semakin berharga. Setiap orang menginginkan layanan yang cepat dan tepat karena waktu harus selalu dimanfaatkan seefisien mungkin. Selain kecepatan dan akurasi yaitu kualitas dapat didefinisikan sebagai kepuasan penerima layanan (Herizal dkk., 2020). Untuk mencapai hal ini, Keputusan Presiden No. 1 Tahun 1995 yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tinjauan pustaka menunjukkan bahwa penyediaan layanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan yang signifikan. Penelitian Islah (2018) menunjukkan bahwa hambatan utama adalah terbatasnya akses terhadap layanan, proses persetujuan yang rumit dan biaya yang tidak transparan. Terdapat ketimpangan dalam pemanfaatan layanan publik: masyarakat miskin atau mereka yang memiliki lebih sedikit kontak dengan penyedia layanan menghadapi kesulitan beserta mereka yang lebih beruntung secara ekonomi atau memiliki jaringan yang lebih baik memiliki akses yang lebih mudah (Haqie dkk., 2020). Kualitas layanan publik belum optimal karena keterbatasan sumber daya ataupun kurangnya profesionalisme staf dan rendahnya ekspektasi publik terhadap kecepatan dan akurasi serta kepuasan pelanggan (Herizal dkk., 2020). Berdasarkan pernyataan Islah (2018) menegaskan bahwa kurangnya kesadaran publik terhadap layanan yang tersedia menjadi hambatan dalam pemanfaatannya. Pernyataan Ali & Saputra (2020) menegaskan bahaya sosial yang timbul dari kualitas layanan yang tidak merata seperti risiko disintegrasi sosial dan konflik laten serta ketimpangan ekonomi.

---

---

Temuan ini menunjukkan bahwa permasalahan penyediaan layanan publik di Indonesia melampaui aspek teknis seperti akses layanan dan prosedur birokrasi serta ketersediaan fasilitas. Temuan ini menyentuh permasalahan struktural yang lebih mendasar yaitu ketimpangan dan ketidakadilan dalam pemenuhan hak warga negara atas layanan. Akses yang tidak merata antara penduduk berpenghasilan rendah dan tinggi menunjukkan kegagalan layanan publik dalam menjamin kesetaraan dan inklusi bagi seluruh warga negara. Kurangnya transparansi biaya dan kurangnya profesionalisme pejabat menunjukkan manajemen penyediaan layanan yang kurang optimal yang berujung pada ketidakpuasan dan meningkatkan ketidakpercayaan publik terhadap pemerintah. Jika permasalahan ini tidak ditangani akan menjadi ancaman sosial seperti konflik laten dan disintegrasi sosial serta ketimpangan ekonomi yang semakin meningkat. Peningkatan kualitas layanan publik sangat penting yang tidak hanya untuk memenuhi standar administratif yaitu termasuk untuk menjaga stabilitas sosial dan memperkuat legitimasi pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan publiknya.

Akses yang sulit terhadap layanan dan proses persetujuan yang rumit serta biaya yang tidak transparan merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Menurut Islah (2018) mengungkapkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat terhadap layanan publik yang tersedia beserta terdapat kecenderungan ketimpangan dalam layanan publik. Masyarakat miskin yang kurang beruntung secara ekonomi atau mereka yang tidak memiliki kontak langsung dengan penyedia layanan memiliki akses yang lebih sulit terhadap layanan ini. Berlaku kebalikannya yaitu individu kaya atau mereka yang memiliki koneksi baik dengan penyedia layanan lebih diuntungkan karena prosesnya akan lebih cepat. Jika ketimpangan ini berlanjut akan menjadikan layanan yang diskriminatif dapat memicu konflik laten dalam kehidupan berbangsa. Potensi konflik ini mencakup risiko disintegrasi bangsa, kesenjangan yang semakin lebar antara si kaya dan si miskin dalam hal layanan publik, pertumbuhan ekonomi yang lambat, dan pada fase-fase tertentu, bahkan eskalasi yang dapat merugikan seluruh bangsa Indonesia (Haqie dkk., 2020).

Temuan awal studi ini memperkuat pemahaman bahwa kualitas pelayanan publik berkaitan erat dengan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*; keempat elemen tersebut membentuk kerangka teoretis yang tidak terpisahkan dari cita-cita penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Namun, berdasarkan penelitian di atas, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi hambatan seperti akses layanan yang sulit, proses birokrasi yang berbelit, biaya yang tidak transparan, dan ketimpangan layanan antar kelompok masyarakat, sehingga implementasinya belum sepenuhnya mencerminkan standar ideal *Good Governance*. Ketertarikan peneliti dalam mengkaji isu ini berangkat dari kesenjangan antara pedoman normatif dan realitas praktik pelayanan publik di lapangan, khususnya terkait sejauh mana transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan supremasi hukum benar-

---

benar diimplementasikan dalam tata kelola pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini dipandang penting untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai implementasi *Good Governance* dalam pelayanan publik melalui kajian literatur, sekaligus menjadi pijakan bagi para praktisi dan pembuat kebijakan dalam mengembangkan serta mengevaluasi mekanisme pelayanan publik yang lebih akuntabel, transparan, responsif, dan berkeadilan.

## Metode

Metode pengumpulan data artikel melalui telusur database *Google Scholar* yang dipublikasikan pada rentang tahun 2018-2025 dan menggunakan bahasa Indonesia sebagai pengantar. Pencarian literature memfokuskan tentang gambaran yang berkaitan dengan *Good Governance* yang meliputi transparansi dan akuntabilitas juga yang berkaitan dengan pelayanan public. Artikel dianalisis menggunakan model Analisis Tematik . Kriteria inklusi artikel yang diikutsertakan dalam proses *review* terdiri atas 1) artikel berbahasa Indonesia 2) memiliki focus penelitian pada *Good Governance*, pelayanan public ataupun kualitas pelayanan public 3) artikel menggunakan metode kualitatif, kuantitatif atau campuran selama isi artikel relevan. Sedangkan yang menjadi kriteria eksklusi adalah 1) artikel dipublikasi diluar rentang tahun 2018-2025 2) artikel penelitian duplikasi atau memuat isi yang sama dengan artikel lain dari sumber yang berbeda.

Proses awal penelusuran adalah untuk mencari artikel dengan kata kunci yang relevan (*Good Governance* (akuntabilitas dan transparansi), Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik), kemudian membaca secara cepat, menandai kata kunci dan isi penting dari setiap artikel. Langkah selanjutnya memetakan antara judul, subtema, tema dan temuan/ringkasan dari artikel yang relevan..

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelaahan literature yang telah ditemukan, dan dipetakan menjadi subtema, tema, dan ringkasan didapatkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan public terbagi menjadi 4 pembahasan, yaitu:

Judul	Subtema	Tema Utama	Ringkasan
Ristiani, I. Y. (2020).	Struktur layanan dan birokrasi	Partisipasi Publik	MPP memperbaiki struktur layanan dan prosedur birokrasi melalui integrasi multi-instansi dan efisiensi administrasi. Penggunaan data tunggal serta pemangkasan alur layanan mendukung reformasi pelayanan public di daerah.
Ali, K., &	Efektifitas layanan	Partisipasi	Menyoroti kepemimpinan yang baik

Saputra, A. (2020)	pada masyarakat Publik	Publik	dan penggunaan program E-Desa sebagai upaya memperbaiki pelayanan, meski ada tantangan dari masyarakat terkait pengoperasiannya.
Andhika, L. R. (2018).	Governansi dan inovasi pelayanan public pemerintah	Partisipasi Publik	Governansi inovasi membantu mengatur bagaimana inovasi bisa dikelola supaya manfaatnya lebih besar dan bisa dirasakan secara inklusif. Ada tiga elemen penting yang harus diperhatikan, yaitu faktor kelembagaan sebagai pelaksana, aktor kebijakan sebagai pengambil keputusan, dan partisipasi masyarakat sebagai penerima inovasi layanan.
Hajar, S., Ali, K., Saputra, A., Hajar, S., Ali, K., & Saputra, A. (2021).	Inovasi dan efektifitas pelayanan	Partisipasi Publik	Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan public melalui E-Desa, walaupun belum optimal karena keterbatasan fasilitas dan kemampuan warga.
Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020).	Pendekatan akuntabilitas dalam pelayanan publik	Akuntabilitas	The New Public Service diarahkan pada bagaimana birokrat harus mempertanggungjawabkan perannya kepada publik
Islah, K. (2018)..	Meningkatkan efektivitas dan mutu pelayanan publik	Patisipasi Publik, Transparansi, Akuntabilitas	Pemanfaatan Big Data yang dianggap sebagai alat inovasi pelayanan bukan sebagai instrument utama transparansi dan akuntabilitas
Haqie, Z. A., Nadiah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020).	Inovasi layanan public di sector transportasi	Partisipasi Publik	Inovasi dengan focus Suroboyo Bus dan aplikasi Gobis yang dibuat untuk mengatasi kemacetan dan tingginya jumlah kendaraan pribadi dengan cara memudahkan masyarakat menggunakan transportasi umum.
Widanti, N.	Keterbukaan	Transparansi	Transparansi disebut sebagai kunci

---

P. T. (2022).	informasi dan partisipasi masyarakat	dan Partisipasi Publik	agar pemerintah terbuka dan memberikan ruang partisipasi untuk masyarakat.
Wicaksono, K. W. (2018).	Inovasi layanan publik	Partisipasi Publik	Mengkaji bagaimana pemerintah daerah di Surabaya mendorong ide-ide baru untuk meningkatkan layanan publik berdasarkan kebijakan desentralisasi dan undang-undang inovasi Indonesia.
Wibawa, K. C. S. (2019).	Keterbukaan informasi publik	Transparansi	Urgensi transparansi informasi publik untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik dan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia
Sari, M. E. P. (2018).	Kualitas, kemudahan akses dan kontribusi pemerintah	Partisipasi Publik, Aturan Hukum	Peran pemerintah untuk menyediakan fasilitas public di berbagai sector (pendidikan, kesehatan, sosial ekonomi dan transportasi)
Nugraha, J. T. (2018).	Meningkatkan kualitas pelayanan publik	Pelayanan Publik	Pengembangan E-Government dan menekankan implementasi layanan digital, tantangan infrastruktur, anggaran dan SDM yang semua terkait dengan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.
Maani, K. D. (2009).	Tanggungjawab pemerintah dalam menyediakan layanan	Akuntabilitas	Bagaimana biokrasi pemerintah harus bertanggungjawab, masalah utama meyoroti tentang pungutan liar, layanan tidak pasti, sikap birokrasi dan sistem rumit yang berkaitan dengan kegagalan akuntabilitas dalam pelayanan
Muharam, R. S. (2019).	Inovasi pelayanan publik	Pelayanan Publik	Menekankan peningkatan kualitas pelayanan public, pemenuhan tuntutan masyarakat dan optimalisasi SDM untuk menghadapi tantangan tantangan modern (Revolusi 4.0, AI, Big Data)
Novatiani,	Mendukung	Akuntabilitas	Mengkaji bagaimana transparansi dan

---

---

A., Rusmawan Kusumah, R. W., & Vabiani, D. P. (2019).	akuntabilitas sebagai mekanisme pertanggungjawab an	, Transparansi	akuntabilitas memengaruhi kinerja instansi pemerintah di Kabupaten Bandung Barat khususnya pada Satuan Perangkat Kerja Daerah (SKPD).
Gunawan, D. R. (2016).	Keterbukaan informasi anggaran publik	Transparansi	Penerapan sistem e-budgeting di Pemerintah Kota Surabaya memengaruhi transparansi dan akuntabilitas keuangan publik. Kota Surabaya menggunakan teknologi informasi untuk mengelola anggaran secara online sehingga publik bisa mengakses proses penganggaran dan program pemerintah dengan lebih terbuka.
Wicaksono, K. W. (2015).	Tanggungjawab pemerintah dalam menyediakan layanan	Akuntabilitas	Organisasi publik harus bisa menjelaskan dan mempertanggungjawabkan semua tindakannya kepada pihak internal maupun eksternal.
Erlianti, D. (2019).	Kualitas pelayanan publik	Aturan Hukum	Kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai khususnya dalam pengurusan izin mendirikan bangunan.

---

Sumber : Olahan Data Peneliti

Pembahasan ini memberikan tinjauan komprehensif terhadap berbagai studi tentang layanan publik dan transparansi serta akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan. Berbagai studi menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi yaitu termasuk pada perbaikan struktur birokrasi dan kepemimpinan yang efektif serta kemampuan pemerintah untuk membangun hubungan yang bertanggung jawab dan transparan dengan publik. Beberapa studi menekankan pentingnya integrasi layanan melalui pusat layanan publik (MPP) ataupun pemanfaatan E-Desa dan e-government serta Big Data hingga inovasi transportasi sebagai langkah-langkah modernisasi layanan.

Transparansi dan akuntabilitas menjadi dasar bagi proses yang lebih terbuka dan komprehensif serta partisipatif di bidang pelayanan publik. Penelitian menunjukkan bahwa tantangan seperti keterbatasan sumber daya

---

---

ataupun kurangnya staf dan kompleksitas birokrasi serta resistensi publik terus menjadi kendala yang harus diatasi untuk memastikan pelayanan publik berkualitas tinggi sesuai tuntutan perkembangan modern. Berdasarkan temuan penelitian ini bahwa pembahasan utama dalam bagian berikut mengkaji bagaimana konsep pelayanan publik dan transparansi serta akuntabilitas saling terkait dan memengaruhi kualitas layanan pemerintah.

### **Transparansi**

Transparansi adalah prinsip keterbukaan informasi yang memungkinkan individu atau publik untuk mengakses dan memahami serta menilai proses ataupun keputusan beserta tindakan suatu organisasi atau pemerintah. Transparansi bertujuan untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan meningkatkan akuntabilitas serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Transparansi menjadi salah satu prinsip utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas karena keterbukaan informasi memungkinkan masyarakat mengetahui proses dan prosedur serta hasil dari layanan yang diberikan pemerintah. Widanti (2022) menegaskan bahwa transparansi merupakan kunci agar pemerintah bersikap lebih terbuka dan memberi ruang bagi publik untuk melakukan pengawasan terhadap setiap kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan. Dengan adanya keterbukaan informasi menjadikan potensi penyalahgunaan kewenangan dan praktik birokrasi yang tertutup dapat diminimalkan sehingga arah pelayanan menjadi lebih berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Temuan lain menunjukkan bahwa keterbukaan informasi publik memainkan peran penting dalam penguatan tata kelola pemerintahan. Wibawa (2019) menyatakan bahwa transparansi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik karena melalui penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses menjadikan masyarakat dapat menilai sejauh mana pelayanan telah dijalankan sesuai standar yang berlaku. Pendekatan transparansi ini turut mendukung prinsip *Good Governance* yang menempatkan publik sebagai pihak yang memiliki hak untuk mengetahui setiap proses penyelenggaraan pelayanan.

Perkembangan teknologi informasi semakin memperkuat implementasi transparansi dalam pelayanan publik. Gunawan (2016) menunjukkan keberhasilan Kota Surabaya dalam menerapkan sistem e-budgeting yang memungkinkan publik mengakses informasi anggaran secara terbuka sehingga mendorong pengawasan masyarakat dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah daerah. Penelitian Novatiani et al. (2019) menegaskan bahwa transparansi merupakan bagian penting dalam mekanisme pertanggungjawaban pemerintah dan dapat berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja birokrasi. Hal tersebut menunjukkan melalui penerapan transparansi yang efektif menjadikan proses pelayanan publik dapat lebih terbuka dan akuntabel serta dipercaya oleh masyarakat.

Transparansi berperan sebagai fondasi penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan tata kelola pemerintahan yang baik.

---

Keterbukaan informasi tidak hanya memungkinkan masyarakat untuk mengetahui proses dan prosedur serta hasil penyelenggaraan pelayanan yaitu termasuk menjadi mekanisme pengawasan publik yang efektif sehingga potensi penyalahgunaan kewenangan dapat diminimalkan. Temuan berbagai penelitian menunjukkan bahwa transparansi mendorong peningkatan akuntabilitas dan memperkuat kepercayaan masyarakat serta memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Penerapan teknologi informasi seperti sistem e-budgeting bisa semakin memperkuat efektivitas transparansi dengan menghadirkan akses informasi yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan transparansi yang diimplementasikan secara optimal terbukti mampu menjadi penggerak utama dalam meningkatkan kinerja birokrasi dan memperkuat akuntabilitas serta mewujudkan pelayanan publik yang responsif hingga berorientasi pada kepentingan masyarakat.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan salah satu indikator utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Akuntabilitas adalah prinsip pertanggungjawaban organisasi atau individu atas keputusan dan tindakan serta penggunaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya. Akuntabilitas dalam konteks pemerintahan memastikan bahwa birokrat dan lembaga publik bertanggung jawab kepada masyarakat dan lembaga pengawas sehingga setiap kebijakan atau layanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan secara transparan dan sah serta efisien. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan dituntut mampu mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan keputusan serta penggunaan sumber daya publik. Hal ini ditegaskan dalam studi Herizal dkk., (2020) yang menyatakan bahwa paradigma *The New Public Service* menempatkan birokrat sebagai pelayan publik yang harus bertanggung jawab terhadap masyarakat sebagai pemegang kedaulatan. Dapat dilihat bahwa akuntabilitas mengharuskan adanya transparansi mekanisme kerja serta pertanggungjawaban yang jelas agar layanan yang diberikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan.

Literatur lain menyoroiti bahwa ketika akuntabilitas tidak berjalan dengan baik yang menjadikan kegagalan pelayanan publik akan muncul. Maani (2009) menunjukkan berbagai persoalan seperti pungutan liar dan layanan yang tidak pasti serta sistem birokrasi yang berbelit merupakan bentuk lemahnya akuntabilitas dalam sektor publik. Temuan ini menegaskan bahwa akuntabilitas tidak hanya menjadi aspek normatif yaitu berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan yang diterima masyarakat. Tanpa pertanggungjawaban yang kuat menjadikan pelayanan publik akan rawan terhadap penyimpangan dan tidak mampu memenuhi standar yang diharapkan. Upaya penguatan akuntabilitas juga dapat dilakukan melalui mekanisme penilaian kinerja yang transparan. Novatiani et al. (2019) menjelaskan bahwa transparansi memiliki pengaruh besar terhadap akuntabilitas karena publik dapat melakukan pengawasan terhadap jalannya pemerintahan. Penelitian Wicaksono (2015)

---

menegaskan bahwa organisasi publik harus memiliki mekanisme pertanggungjawaban baik kepada pihak internal maupun eksternal untuk memastikan layanan tetap berjalan sesuai mandat publik. Dapat dilihat bahwa akuntabilitas menjadi instrumen penting dalam menciptakan pelayanan publik yang profesional dan responsif serta mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Akuntabilitas merupakan elemen fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena memastikan setiap penggunaan sumber daya dan pengambilan keputusan serta tindakan birokrasi dapat dipertanggungjawabkan secara jelas kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan. Akuntabilitas tidak hanya berfungsi sebagai konsep normatif yaitu termasuk faktor yang menentukan keberhasilan atau kegagalan pelayanan yang mana ketika akuntabilitas lemah akan memunculkan berbagai penyimpangan seperti pungutan liar dan ketidakpastian layanan serta birokrasi yang berbelit akan muncul sehingga kualitas pelayanan publik menurun. Untuk memperkuat akuntabilitas yaitu diperlukan mekanisme pertanggungjawaban yang transparan dan terukur serta dapat diawasi baik oleh lembaga internal maupun eksternal. Keterbukaan informasi terbukti memiliki kontribusi besar dalam memperkuat akuntabilitas karena memungkinkan masyarakat mengawasi jalannya pemerintahan dan menilai kinerja birokrasi. Implementasi akuntabilitas yang efektif menjadi kunci untuk mewujudkan pelayanan publik yang profesional dan responsif serta mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

### **Keterbukaan/Partisipasi Publik**

Partisipasi publik adalah keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan yang dilanjutkan pengambilan keputusan dan pelaksanaan serta evaluasi kebijakan atau layanan publik. Partisipasi publik bertujuan agar masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan yaitu termasuk dapat memberikan masukan dan mengawasi serta berkontribusi dalam menentukan kebijakan yang berdampak pada kepentingan mereka. Berdasarkan hasil tinjauan literatur dapat dilihat bahwa keterbukaan informasi publik merupakan salah satu indikator penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Widanti (2022) menjelaskan bahwa transparansi berperan sebagai kunci bagi pemerintah dalam membuka akses informasi dan menyediakan ruang partisipasi bagi masyarakat. Penelitian Wibawa (2019) menekankan urgensi keterbukaan informasi publik sebagai pondasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik serta tata kelola pemerintahan yang sesuai prinsip *Good Governance*. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi tidak hanya terkait penyediaan informasi belaka yaitu termasuk memastikan publik dapat mengawasi proses pemerintahan.

Selain keterbukaan informasi yaitu partisipasi masyarakat menjadi indikator yang kuat dalam menilai kualitas pelayanan publik. Partisipasi ini hadir sebagai bentuk keterlibatan langsung masyarakat dalam proses perumusan

---

dan evaluasi kebijakan yang membuat pemerintah lebih responsif terhadap kebutuhan publik. Hal tersebut sejalan dengan pandangan Andhika (2018) yang menekankan bahwa masyarakat merupakan aktor penting dalam keberhasilan inovasi pelayanan publik. Melalui pelibatan masyarakat menjadikan pemerintah dapat mengidentifikasi kendala di lapangan serta mendorong kebijakan pelayanan yang lebih inklusif dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan warga.

Upaya transparansi dan partisipasi publik juga semakin kuat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Gunawan (2016) menunjukkan keberhasilan penerapan sistem e-budgeting di Kota Surabaya yang memungkinkan publik mengakses informasi anggaran secara terbuka sehingga meningkatkan kepercayaan dan pengawasan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Penelitian Novatiani et al. (2019) menegaskan bahwa transparansi merupakan bagian dari mekanisme pertanggungjawaban yang turut memengaruhi peningkatan kinerja instansi pemerintah. Berbagai literatur tersebut mengonfirmasi bahwa keterbukaan informasi dan partisipasi publik merupakan komponen yang saling mendukung dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih akuntabel dan efektif serta berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Partisipasi publik memainkan peran penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik karena memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat secara aktif dalam perencanaan ataupun pengambilan keputusan dan pelaksanaan hingga evaluasi kebijakan. Keterlibatan ini menjadikan masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan yaitu termasuk sebagai mitra pemerintah dalam memastikan kebijakan berjalan sesuai kebutuhan publik. Transparansi menjadi prasyarat penting bagi terwujudnya partisipasi yang efektif karena keterbukaan informasi memungkinkan masyarakat memperoleh akses data yang diperlukan untuk memberi masukan ataupun melakukan pengawasan dan menilai sejauh mana pemerintah melaksanakan tugasnya. Literasi penelitian menunjukkan bahwa pelibatan masyarakat mampu menciptakan kebijakan yang lebih inklusif dan responsif serta adaptif terhadap perkembangan kebutuhan warga. Pemanfaatan teknologi informasi juga semakin memperkuat hubungan antara transparansi dan partisipasi publik melalui penyediaan akses informasi yang cepat dan dapat dijangkau masyarakat sehingga tingkat kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi meningkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa partisipasi publik yang didukung oleh transparansi terbukti menjadi pilar penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang akuntabel dan efektif serta berorientasi pada kepentingan masyarakat.

### **Aturan Hukum**

Aturan hukum atau supremasi hukum adalah prinsip bahwa seluruh tindakan pemerintah dan birokrat serta lembaga publik harus berdasarkan hukum yang berlaku. Hal ini menjamin bahwa pelayanan publik diberikan secara adil dan konsisten serta sesuai prosedur hingga mencegah penyalahgunaan kekuasaan atau tindakan sewenang-wenang. Supremasi hukum menjadi landasan untuk menegakkan akuntabilitas dan transparansi dalam

---

pemerintahan. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya bergantung pada efektivitas birokrasi dan keterbukaan informasi yaitu termasuk harus berlandaskan pada aturan hukum yang jelas. Aturan hukum menjadi pedoman utama bagi pemerintah dalam menyediakan layanan beserta memastikan setiap prosedur dan kebijakan dijalankan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Sari (2018) menekankan bahwa penyediaan fasilitas publik di sektor pendidikan ataupun kesehatan dan sosial ekonomi serta transportasi harus sesuai dengan standar hukum dan peraturan yang ada sehingga pelayanan dapat berjalan tertib dan adil serta terukur.

Kepatuhan terhadap aturan hukum juga berperan dalam menjamin perlindungan hak masyarakat. Erlianti (2019) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai khususnya dalam pengurusan izin mendirikan bangunan sangat bergantung pada penerapan perundang-undangan yang benar. Dengan adanya kepatuhan hukum menjadikan masyarakat mendapatkan jaminan bahwa proses pelayanan bersifat formal dan legal serta dapat dipertanggungjawabkan sehingga mengurangi potensi penyimpangan atau praktik yang merugikan publik.

Aturan hukum tidak hanya berfungsi sebagai pedoman administratif yaitu termasuk sebagai instrumen untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika layanan publik dijalankan sesuai menjadikan peraturan masyarakat dapat menilai bahwa pemerintah bertindak profesional dan adil dalam memberikan layanan. Hal ini selaras dengan prinsip *Good Governance* yang menekankan bahwa hukum harus menjadi landasan bagi seluruh kegiatan birokrasi sehingga tercipta pelayanan publik yang efektif dan akuntabel serta berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Aturan hukum atau supremasi hukum merupakan landasan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena memastikan bahwa setiap tindakan birokrasi dilakukan secara adil dan konsisten serta sesuai prosedur yang berlaku. Kepatuhan terhadap hukum menjamin bahwa pelayanan tidak hanya berjalan efektif yaitu termasuk melindungi hak masyarakat dengan memberikan kepastian bahwa seluruh proses bersifat formal dan legal serta dapat dipertanggungjawabkan. Ketika pemerintah menjalankan pelayanan berdasarkan regulasi yang jelas menjadikan potensi penyalahgunaan wewenang dan tindakan sewenang-wenang serta praktik yang merugikan publik dapat diminimalkan. Selain menjadi pedoman administratif yaitu supremasi hukum berfungsi sebagai instrumen untuk membangun kepercayaan publik karena masyarakat dapat menilai bahwa pemerintah bertindak profesional dan adil serta berorientasi pada kepentingan warga. Penerapan aturan hukum secara konsisten menjadi pilar penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel serta selaras dengan prinsip *Good Governance*.

---

## Kesimpulan

Pembahasan mengenai indikator *Good Governance* dalam pelayanan publik menunjukkan bahwa masing-masing indikator memiliki peran krusial dan saling melengkapi dalam mewujudkan layanan yang berkualitas. Transparansi terbukti menjadi fondasi keterbukaan informasi yang memungkinkan masyarakat mengakses dan memahami serta mengawasi proses pelayanan yang menjadikan mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan kepercayaan publik. Akuntabilitas menegaskan pentingnya pertanggungjawaban atas setiap tindakan dan keputusan birokrasi guna memastikan pelayanan berjalan sesuai mandat dan harapan masyarakat. Partisipasi publik memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses perumusan dan pelaksanaan serta evaluasi kebijakan sehingga pemerintah menjadi lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan publik. Supremasi hukum menjadi penopang utama agar penyelenggaraan layanan dilakukan secara adil dan konsisten serta sesuai peraturan sehingga hak masyarakat terlindungi dan layanan terhindar dari praktik sewenang-wenang.

Keempat indikator seperti transparansi ataupun akuntabilitas dan partisipasi publik serta supremasi hukum tidak dapat bekerja secara terpisah yaitu membentuk satu sistem tata kelola pelayanan publik yang terpadu. Transparansi mendorong akuntabilitas dan akuntabilitas memperkuat kepercayaan publik serta partisipasi publik menjadikan layanan lebih relevan dan inklusif hingga supremasi hukum menjadi landasan agar seluruh proses berjalan sesuai aturan. Ketika keempat indikator ini diimplementasikan secara komprehensif dan konsisten menjadikan pelayanan publik tidak hanya memenuhi standar administratif yaitu termasuk menghadirkan keadilan ataupun kepercayaan dan responsivitas serta perlindungan hak warga negara. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas tinggi sangat ditentukan oleh sejauh mana prinsip-prinsip *Good Governance* diterapkan secara nyata dan berkelanjutan dalam praktik pemerintahan.

Berdasarkan temuan literatur yaitu disarankan agar pemerintah terus memperkuat penerapan keempat indikator *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pertama yaitu transparansi perlu ditingkatkan melalui penyediaan informasi yang jelas dan akurat serta mudah diakses oleh masyarakat termasuk pemanfaatan teknologi informasi seperti e-government dan sistem digital lainnya. Kedua yaitu akuntabilitas harus ditegakkan dengan memastikan birokrat mampu mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan serta adanya mekanisme evaluasi kinerja yang rutin dan dapat diakses publik.

Partisipasi masyarakat sebaiknya lebih difasilitasi melalui forum konsultasi dan survei serta mekanisme pelibatan publik dalam perumusan dan evaluasi kebijakan. Terakhir yaitu aturan hukum harus menjadi landasan utama seluruh proses pelayanan publik agar prosedur berjalan tertib dan adil serta sesuai perundang-undangan yang berlaku. Dengan penerapan yang konsisten

---

terhadap keempat indikator ini yaitu diharapkan pelayanan publik menjadi lebih efektif dan responsif serta berorientasi pada kepentingan masyarakat sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

### Daftar Pustaka

Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.

Andhika, L. R. (2018). Elemen dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbang*, 6(03), 207-222.

Andi, N. F. U. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Merumuskan Program Kebijakan Pembangunan Daerah Di Bappedalitbang Kabupaten Mamasa. *Jurnal Arajang*, 5(1), 76-91.

Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 9-18.

Gunawan, D. R. (2016). Penerapan sistem e-budgeting terhadap transparansi dan akuntabilitas keuangan publik (Studi pada Pemerintah Kota Surabaya). *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 8(1), 72-102.

Hajar, S., Ali, K., Saputra, A., Hajar, S., Ali, K., & Saputra, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramania*, 6(1), 136-142.

Haqie, Z. A., Nadiah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23-30.

Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan akuntabilitas pelayanan public dalam mengikuti perubahan paradigma baru administrasi publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24-34.

Islah, K. (2018). Peluang dan tantangan pemanfaatan teknologi big data untuk mengintegrasikan pelayanan publik pemerintah. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 5(1), 130-138.

Maani, K. D. (2009). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi*, 8(1).

Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39-47.

- 
- Novatiani, A., Rusmawan Kusumah, R. W., & Vabiani, D. P. (2019). Pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kinerja instansi pemerintah. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 10(01).
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32-42
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Sari, M. E. P. (2018). Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1-12.
- Wibawa, K. C. S. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218-234.
- Wicaksono, K. W. (2015). Akuntabilitas organisasi sektor publik. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 19(1), 17-26.
- Wicaksono, K. W. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196-205.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1).