Jurnal PKM Manajemen Bisnis
Vol. 5, No. 1, January 2025

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

Peran Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Teoretis

Noer Bunka Rahmawati[1], Muhammad Baharudin Zubakhrum Tjenreng[2]
Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
noerrahmawati19@gmail.com[1], tjenreng@gmail.com[2]

Submitted: 10th Oct 2024 | **Edited**: 10th Jan 2025 | **Issued**: 15th January 2025

Cited on: Rahmawati, N. B., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Teoretis. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, *5*(1), 313-323.

ABSTRACT

This study aims to explore the role of good governance in improving the quality of public services. The quality of public services is highly dependent on the implementation of good governance principles, which include transparency, accountability, public participation, and effectiveness. In this research, the approach used is a qualitative method with a literature study to analyze existing literature regarding the implementation of good governance in public services. The results show that transparency and accountability have a very significant role in improving the quality of public services. Transparency allows the public to monitor and ensure that public policies and resources are managed properly. Accountability encourages the government to be responsible for its decisions and policies, thereby increasing public trust in the government. However, the implementation of good governance also faces a number of challenges such as complex bureaucracy, corruption, and limited human resource capacity. These challenges hinder the effectiveness of public services, even though the principles of good governance have been applied.
Keywords: Good Governance, Service Quality, Public Service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama dari keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang tinggi tidak hanya mendukung kepuasan masyarakat, tetapi juga mencerminkan efektivitas dan efisiensi institusi pemerintah dalam mengelola sumber daya yang ada. Namun, untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal berbagai faktor harus diperhatikan, salah satunya adalah penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik atau yang lebih dikenal dengan istilah good governance. Dalam konteks pelayanan publik, good governance merujuk pada cara-cara pemerintah dalam menjalankan kebijakan dan programnya dengan transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan supremasi hukum yang kuat.

Pada dasarnya, good governance bukan hanya sekadar konsep teori administratif, tetapi juga merupakan landasan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang responsif

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah yang menerapkan prinsip good governance diharapkan mampu mengelola pelayanan publik secara lebih profesional, transparan, dan bebas dari korupsi. Dalam pengertian yang lebih luas, good governance mencakup upaya untuk memperbaiki berbagai aspek sistem pemerintahan, mulai dari pengambilan keputusan hingga implementasi kebijakan dengan fokus pada pemenuhan hak-hak publik dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Kualitas pelayanan publik sering kali dipengaruhi oleh faktor-faktor struktural dan budaya organisasi pemerintahan. Oleh karena itu, penerapan good governance menjadi sangat penting untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Good governance memberikan pedoman untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil pemerintah selalu berdasarkan pada kepentingan publik, bukan kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Melalui prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan kepastian hukum, kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan.

Peran good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sangatlah penting. Sebagai sebuah prinsip, good governance memberikan kerangka kerja yang jelas mengenai bagaimana pemerintah seharusnya beroperasi, mengelola sumber daya, dan memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat. Salah satu tujuan utama dari penerapan prinsip ini adalah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan legitimasi institusi pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik yang memadai.

Transparansi adalah salah satu prinsip utama dalam good governance yang dapat berkontribusi besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan transparansi, masyarakat dapat mengetahui bagaimana kebijakan dibuat, bagaimana dana publik digunakan, dan bagaimana proses pengambilan keputusan dilakukan. Ketika proses ini terbuka untuk publik, maka akan terhindar dari penyalahgunaan wewenang atau praktik-praktik korupsi yang dapat merusak kualitas pelayanan publik. Selain itu, transparansi juga memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan dan kritik yang konstruktif sehingga pelayanan publik dapat diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan mereka.

Akuntabilitas juga merupakan elemen penting dalam good governance. Pemerintah yang akuntabel harus mampu mempertanggungjawabkan segala tindakannya kepada publik. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas berarti bahwa pemerintah harus

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

memberikan penjelasan yang jelas mengenai keputusan-keputusan yang diambil dan hasil yang dicapai. Hal ini menciptakan rasa tanggung jawab dan kepercayaan di kalangan masyarakat yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Partisipasi publik adalah prinsip lain dalam good governance yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Partisipasi publik tidak hanya sebatas pada hak suara dalam pemilu, tetapi juga mencakup keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan pelayanan publik. Ketika masyarakat diberi kesempatan untuk berpartisipasi, keputusan yang diambil pemerintah akan lebih mencerminkan kebutuhan dan harapan mereka. Dengan demikian, pelayanan publik yang diberikan akan lebih relevan dan tepat sasaran.

Kepastian hukum adalah prinsip dasar dalam good governance yang memastikan bahwa hukum diterapkan secara adil dan merata. Dalam pelayanan publik, kepastian hukum memberikan rasa aman kepada masyarakat bahwa hak-hak mereka akan dilindungi, dan bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang ada. Kepastian hukum juga menghindarkan penyalahgunaan wewenang yang sering kali menghambat akses masyarakat terhadap pelayanan publik yang layak.

Meskipun konsep good governance menawarkan kerangka kerja yang solid untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, implementasinya tidaklah mudah. Banyak negara terutama negara berkembang masih menghadapi tantangan besar dalam menerapkan prinsip-prinsip good governance. Beberapa tantangan tersebut antara lain adalah kurangnya kapasitas institusi pemerintah, rendahnya budaya transparansi dan akuntabilitas, serta maraknya praktik korupsi yang menghalangi perbaikan kualitas pelayanan publik. Selain itu, ada juga tantangan struktural yang berkaitan dengan birokrasi yang kompleks dan sistem pengelolaan sumber daya manusia yang tidak efisien. Birokrasi yang rumit dan proses pelayanan yang berbelit-belit sering kali membuat masyarakat merasa kesulitan dalam mengakses pelayanan publik yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, untuk menerapkan good governance secara efektif, reformasi birokrasi dan peningkatan kapasitas aparatur negara sangat diperlukan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui perspektif teoretis. Penelitian ini akan menggali bagaimana prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas,

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

partisipasi, dan kepastian hukum dapat diimplementasikan dalam sistem pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang sering dihadapi dalam penerapan prinsip good governance dalam konteks pelayanan publik, serta mencari solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan tersebut. Dengan pendekatan studi literatur, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai hubungan antara good governance dan kualitas pelayanan publik, serta memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk perbaikan sistem pelayanan publik di masa depan.

Konsep Good Governance

Good governance merujuk pada prinsip-prinsip tata kelola yang baik yang mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan supremasi hukum. Menurut Nadeak et al. (2024), good governance adalah bentuk pemerintahan yang dapat memastikan pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan dapat dipertanggungjawabkan, dengan fokus pada kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat. Definisi ini menunjukkan bahwa good governance tidak hanya berkaitan dengan administrasi negara, tetapi juga dengan pemenuhan hak-hak publik, pengelolaan sumber daya secara efisien, dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Prinsip transparansi dalam good governance mengacu pada keterbukaan dalam pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan. Fungsi transparansi adalah untuk menghindari adanya penyalahgunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi yang cukup terkait dengan kebijakan pemerintah (Maulidina et al., 2023). Dalam konteks pelayanan publik, transparansi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah karena mereka dapat memantau secara langsung bagaimana kebijakan dan sumber daya publik dikelola.

Akuntabilitas yang berarti pertanggungjawaban pemerintah terhadap tindakan-tindakan yang diambil juga merupakan prinsip yang sangat penting. Hal ini mengharuskan pemerintah untuk memberikan laporan yang jelas dan terperinci tentang kegiatan mereka, serta memberikan jawaban atas keluhan atau masalah yang dihadapi masyarakat (Istiqomah, 2015). Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, akuntabilitas mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

Partisipasi publik mengacu pada keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang memengaruhi mereka. Dalam teori good governance, partisipasi dianggap sebagai cara untuk menghubungkan kebijakan pemerintah dengan kebutuhan masyarakat (Handayani & Nur, 2019). Masyarakat yang terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan kebijakan memiliki peluang lebih besar untuk merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan, serta berkontribusi untuk memperbaiki kualitas pelayanan itu sendiri.

Supremasi hukum yang merupakan salah satu prinsip utama good governance mengarah pada penerapan hukum yang adil dan merata. Hukum yang ditegakkan secara konsisten dan adil memastikan bahwa semua individu memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan publik yang layak dan bebas dari diskriminasi (Ariesmansyah et al., 2024).

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Konsep ini sering kali dikaitkan dengan efisiensi, efektivitas, kepuasan pelanggan, dan keadilan dalam distribusi pelayanan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Purbasari dan Purnamasari (2018), kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan perbedaan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan publik yang baik sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat legitimasi pemerintah, dan mendukung pembangunan sosial dan ekonomi.

Kualitas pelayanan publik terdiri dari beberapa dimensi utama yang sering digunakan untuk menilai seberapa baik pelayanan tersebut disampaikan. Salah satunya adalah dimensi tangibles yang mengacu pada elemen fisik dari pelayanan seperti fasilitas, infrastruktur, dan peralatan yang digunakan dalam memberikan layanan. Dimensi ini menunjukkan bahwa kualitas infrastruktur dan lingkungan yang baik dapat meningkatkan pengalaman pengguna layanan. Selain itu, dimensi lainnya adalah reliability, yang berfokus pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Dimensi responsiveness mengacu pada kesiapan dan kemauan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Dalam konteks

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

pelayanan publik, responsivitas sangat penting, karena ketidakmampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dapat mengurangi kepuasan publik dan kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Assurance atau jaminan berhubungan dengan kemampuan staf layanan untuk memberikan rasa percaya diri kepada pengguna melalui pengetahuan dan sikap profesional mereka. Pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan petugas publik yang kompeten dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Selanjutnya, dimensi empathy atau empati merujuk pada perhatian yang diberikan oleh penyedia layanan terhadap kebutuhan individual pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik, empati ini dapat dilihat dalam cara pemerintah memperlakukan warga negara, memahami masalah mereka, dan menyediakan solusi yang sesuai dengan kondisi masing-masing (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Keempat dimensi ini bekerja secara sinergis dalam menentukan kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat.

Namun, untuk memastikan kualitas pelayanan publik tetap terjaga, berbagai tantangan sering kali muncul. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dan kompeten di berbagai tingkat pemerintahan. Selain itu, struktur birokrasi yang rumit dan birokratisasi yang berlebihan dapat menghambat efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Untuk itu, perlu adanya reformasi administrasi publik yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari sisi manajerial maupun teknis.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi pustaka untuk menganalisis peran good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dari perspektif teoritis. Studi pustaka ini bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisis literatur yang relevan terkait dengan konsep good governance dan kualitas pelayanan publik, serta untuk memahami hubungan antara kedua konsep tersebut dalam konteks pelayanan publik.

Proses penelitian dimulai dengan identifikasi dan pemilihan literatur yang relevan seperti buku, jurnal ilmiah, dan artikel yang membahas topik-topik terkait good governance dan pelayanan publik. Literatur yang dipilih mencakup penelitian-penelitian sebelumnya yang mengkaji berbagai dimensi good governance, seperti transparansi,

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

akuntabilitas, partisipasi, dan supremasi hukum, serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik. Sumber-sumber ini akan dianalisis secara kritis untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai konsep-konsep tersebut.

Selanjutnya, data yang diperoleh dari literatur yang dipilih akan dianalisis menggunakan teknik analisis konten. Dalam analisis ini, peneliti akan mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari literatur yang dibaca seperti hubungan antara prinsip good governance dan kualitas pelayanan publik, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasi good governance di sektor publik. Peneliti juga akan mengelompokkan konsep-konsep teoritis yang relevan dan menghubungkannya dengan teori-teori yang ada dalam bidang manajemen publik dan administrasi negara.

PEMBAHASAN

Peran Transparansi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Transparansi merupakan salah satu prinsip utama dalam good governance yang memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Abdillah (2024), transparansi dalam konteks pelayanan publik merujuk pada keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan dan penyampaian informasi terkait kebijakan publik kepada masyarakat. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk memantau penggunaan sumber daya publik, sehingga mereka dapat memastikan bahwa sumber daya tersebut digunakan dengan efisien dan efektif, serta untuk menghindari potensi penyalahgunaan wewenang oleh pihak yang berkuasa.

Transparansi berfungsi sebagai alat untuk membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Kepercayaan ini sangat penting karena kualitas pelayanan publik sering kali dipengaruhi oleh seberapa besar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebuah studi oleh Pertiwi et al. (2021) menunjukkan bahwa transparansi yang baik dalam penyampaian informasi dan pengambilan keputusan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Ketika masyarakat merasa bahwa proses-proses yang berlangsung terbuka dan dapat diawasi, mereka akan lebih yakin bahwa layanan yang diterima merupakan hasil dari kebijakan yang adil dan tidak diskriminatif.

Selain itu, transparansi juga berperan dalam meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Ketika keputusan publik serta penggunaan dana dan sumber daya dilakukan

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

secara terbuka, pemerintah akan lebih bertanggung jawab terhadap tindakan yang diambilnya (Rosidah & Rizka, 2023). Masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja pemerintah dan memberikan umpan balik yang konstruktif untuk perbaikan. Dalam jangka panjang, hal ini akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik karena pemerintah yang akuntabel lebih cenderung untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan

Transparansi juga dapat mengurangi ruang bagi praktik korupsi. Menurut Sudrajat (2021), salah satu penyebab utama korupsi dalam pelayanan publik adalah kurangnya keterbukaan dan pengawasan terhadap penggunaan anggaran dan sumber daya. Dengan adanya transparansi, baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam pelaporan hasilnya, potensi penyalahgunaan kekuasaan dapat diminimalisasi. Hal ini penting dalam menciptakan lingkungan pelayanan publik yang bebas dari korupsi dan kolusi, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan.

Namun, meskipun transparansi memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, tantangan dalam implementasinya tetap ada. Salah satunya adalah kompleksitas birokrasi dan kurangnya budaya transparansi dalam beberapa sektor pemerintahan. Untuk itu, penerapan transparansi harus dilakukan secara sistematis dan terstruktur, dengan memperhatikan faktor-faktor seperti aksesibilitas informasi dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan.

Secara keseluruhan, transparansi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui keterbukaan dalam pengambilan keputusan dan penyampaian informasi, transparansi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat akuntabilitas pemerintah, dan mengurangi peluang terjadinya korupsi. Oleh karena itu, untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah harus berkomitmen untuk mengimplementasikan prinsip transparansi dengan baik.

Akuntabilitas dan Dampaknya pada Kualitas Pelayanan

Prinsip akuntabilitas memiliki peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Akuntabilitas mengharuskan pemerintah untuk mempertanggungjawabkan kebijakan dan tindakan yang diambilnya kepada publik. Akuntabilitas dalam pelayanan publik mengarah pada keterbukaan dalam pengambilan keputusan, pengelolaan sumber daya, serta implementasi kebijakan yang berdampak

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

langsung pada masyarakat. Penelitian oleh Akhyar (2023) menunjukkan bahwa ketika pemerintah dapat dengan jelas menjelaskan proses dan hasil kebijakan yang diambil, masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi dan transparansi menjadi kunci utama dalam menciptakan pelayanan yang lebih baik.

Akuntabilitas juga menciptakan sistem yang memastikan setiap tindakan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks pelayanan publik, ini berarti bahwa setiap keluhan atau masalah yang muncul harus ditangani dengan serius. Ketika terjadi kegagalan dalam memberikan pelayanan, pemerintah diharapkan untuk memberikan penjelasan yang transparan mengenai penyebab kegagalan tersebut dan langkah-langkah perbaikan yang akan diambil. Hal ini sejalan dengan pemikiran Auditya et al. (2013) yang mengungkapkan bahwa akuntabilitas bukan hanya tentang memberikan laporan, tetapi juga memastikan adanya mekanisme evaluasi yang memungkinkan masyarakat untuk menilai kinerja pemerintah.

Sistem akuntabilitas yang jelas dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik dengan mengurangi kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kekuasaan atau korupsi. Maulani et al. (2024) yang menyatakan bahwa akuntabilitas mendorong birokrasi untuk lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat karena pemerintah dihadapkan pada pengawasan langsung oleh masyarakat yang dapat memberi umpan balik terkait kualitas layanan yang diberikan. Dengan demikian, akuntabilitas tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga mendorong peningkatan kinerja pemerintah dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan berkualitas. Sebagai hasilnya, penerapan akuntabilitas yang efektif dapat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tantangan dalam Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik

Meskipun prinsip-prinsip good governance dapat berkontribusi besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik terdapat sejumlah tantangan dalam implementasinya. Salah satu tantangan utama adalah birokrasi yang kompleks. Birokrasi yang berbelit-belit sering kali menghambat efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Yasa et al. (2021) mengatakan bahwa ketidakmampuan birokrasi untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat menjadi salah satu hambatan besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Proses administrasi yang rumit dan penuh

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

prosedur dapat memperlambat aliran informasi serta pelayanan kepada masyarakat yang berujung pada ketidakpuasan publik terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, masalah korupsi juga menjadi kendala signifikan dalam implementasi good governance. Korupsi di sektor publik dapat merusak integritas pelayanan, mengurangi kualitasnya, dan menciptakan ketidakadilan dalam distribusi sumber daya publik. Ketika pejabat pemerintah terlibat dalam praktik korupsi, transparansi dan akuntabilitas merupakan dua prinsip penting dalam good governance menjadi sangat sulit untuk diwujudkan. Hasim (2023) menjelaskan bahwa korupsi dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mengurangi efektivitas pelayanan publik.

Kurangnya kapasitas sumber daya manusia juga merupakan tantangan besar dalam penerapan prinsip good governance. Pemerintah yang tidak memiliki pegawai yang terlatih dengan baik atau tidak memiliki cukup jumlah pegawai yang berkualitas akan kesulitan dalam mengelola dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Reformasi birokrasi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia sangat penting agar good governance dapat diterapkan secara efektif dan pelayanan publik dapat ditingkatkan. Dengan demikian, meskipun good governance memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, tantangan-tantangan struktural seperti birokrasi yang rumit, korupsi, dan kapasitas sumber daya manusia yang terbatas harus diatasi untuk mencapai hasil yang optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik memainkan peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transparansi memungkinkan masyarakat untuk memantau dan mengawasi proses pengambilan keputusan pemerintah yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima. Di sisi lain, akuntabilitas menciptakan sistem di mana setiap tindakan pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan, mendorong transparansi, serta mengurangi potensi penyalahgunaan kekuasaan dan korupsi.

Namun, penerapan good governance dalam pelayanan publik juga dihadapkan pada berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah birokrasi yang kompleks yang sering kali menghambat kecepatan respons terhadap kebutuhan masyarakat dan

e-ISSN 2797-8338
DOI 10.37481

memperlambat aliran informasi. Hal ini menyebabkan pelayanan yang lebih lambat dan kurang efektif. Masalah korupsi juga menjadi kendala yang signifikan karena korupsi menghambat transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya publik. Kurangnya kapasitas sumber daya manusia juga menjadi hambatan, di mana pemerintah sering kali tidak memiliki cukup pegawai yang terlatih atau tidak memiliki kemampuan yang cukup untuk menangani pelayanan publik dengan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, B. D. (2024). Peran Teknologi Informasi dalam Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan. literacy notes, 2(1).

Ariesmansyah, A., Indrianie, M., Arifin, R. K., & Lastari, R. (2024). Dinamika Digital Governance: Antara Teori dan Praktek di Era 4.0. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Handayani, F. A., & Nur, M. I. (2019). Implementasi good governance di Indonesia. Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara, 11(1), 1-11.

Hasim, D. (2023). Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Publik. Journal Governance and Politics (JGP), 3(1), 10-13.

Istiqomah, S. (2015). Efektivitas Kinerja Badan Permusyawaratan Desa Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa (Studi pada Pengelolaan Alokasi Dana Desa di Desa Ringintunggal Kec. Gayam Kab. Bojonegoro Tahun 2013) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).

Maulidina, B., Anzani, S. R., & Kristya, V. N. (2023). Peran Peradilan Tata Usaha Negara Dalam Penegakan Hukum Administrasi Negara Berbasis Prinsip Good Governance. YUSTISI, 10(1), 196-209.

Nadeak, N. E., Depari, S. S., Simarmata, A. M., Sihaloho, F., & Ivanna, J. (2024). TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DI DESA MARINDAL I KECAMATAN PATUMBAK. Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner, 8(6).

Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi Pada Pemerintahan Desa Bulo Timoreng). PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan, 9(3), 130-139.

Rosidah, I., Kesumah, P., & Rizka, R. B. (2023). Transparasi Dan Akuntabilitas Dalam Pencegahan Fraud Diinstansi Pemerintah (Studi Kasus Kantor Kec. Ciwidey). Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi: EMBA, 2(1), 137-156.

Sudrajat, A. R. (2021). Akuntabilitas dan Transparansi Publik: Bagaimana pengaruh Terhadap Kinerja Satuan Perangkat Daerah di Kabupaten Sumedang. Jurnal Education and Development, 9(4), 395-402.

Yasa, A., Suswanta, S., Rafi, M., Rahmanto, F., Setiawan, D., & Fadhlurrohman, M. I. (2021). Penguatan reformasi birokrasi menuju era society 5.0 di indonesia. Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 20(1), 27-42.