JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK di KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Padli[1], Ramona Handayani[2], Nurul Hasanah[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: padliamuntai503@gmail.com

ABSTRAK

Fenomena masalah yang ditemukan pada penelitian ini yaitu *pertama*, informasi mengenai alur pelayanan belum tersampaikan dengan baik. *Kedua*, informasi usulan masyarakat belum sepenuhnya terbuka. *Ketiga*, masih terdapat kondisi di mana kepastian waktu penyelesaian layanan belum sepenuhnya konsisten. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor apa saja yang mempengaruhinya. Tipe penelitian yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif. Pengambilan data menggunakan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengambilan sumber data menggunakan informan sebanyak 13 orang dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data melalui teknik analisis sebelum lapangan, reduksi data, penyajian data (display) dan *verification*. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, tringulasi, analisis kasus negatif, mengadakan bahan referensi dan mengadakan *membercheck*. Pembahasan menunjukkan hasil yang cukup optimal. Hal tersebut terlihat dari indikator *pertama*, pertanggungjawaban pegawai cukup optimal, karena adanya pertanggungjawaban kinerja pegawai dilakukan secara berkala melalui laporan, evaluasi, dan pengukuran kinerja, dengan target kerja serta pelaporan online bagi setiap pegawai. *Kedua*, kesesuaian prosedur kurang optimal, karena ketidakhadiran petugas pelayanan akibat tugas di luar kantor menyebabkan pelayanan dialihkan kepada pegawai lain. *Ketiga*, akses informasi sudah optimal, karena kecamatan menyediakan media informasi seperti media sosial, website, WhatsApp, dan layanan komunikasi langsung untuk memudahkan akses informasi pelayanan. *Keempat*, kejelasan informasi cukup optimal, karena alur pelayanan yang sederhana melalui sistem satu pintu memudahkan masyarakat memahami proses administrasi. *Kelima*, kesempatan berpendapat yang diberikan petugas cukup optimal, karena tersedianya kotak saran dan layanan WhatsApp memudahkan masyarakat menyampaikan masukan, kritik, serta keluhan terkait pelayanan. *Keenam*, penyampaian informasi yang diberi petugas kurang optimal, karena petugas yang tidak hadir karena tugas luar membuat informasi disampaikan oleh pengganti, sehingga bisa terjadi perbedaan informasi. *Ketujuh*, respons petugas terhadap kejelasan informasi kurang optimal, karena ketidakhadiran petugas pelayanan karena kegiatan di luar kantor menyebabkan pelayanan sering tertunda atau dialihkan kepada petugas lain yang tidak selalu sesuai bidangnya. *Kedelapan*, kepatuhan aturan cukup optimal, karena seluruh pegawai bekerja sesuai aturan dan SOP yang berlaku. *Kesembilan*, penerapan sanksi cukup optimal, karena pelanggaran disiplin ditangani dengan pembinaan terlebih dahulu, lalu teguran sesuai tingkat pelanggaran. Adapun faktor pendukung yang ditemukan yaitu akses informasi yang mudah diakses dan masyarakat diberi kesempatan untuk berpendapat. Dan faktor penghambat yaitu pegawai yang tidak ada ditempat dan informasi yang disampaikan keliru.

Kata Kunci: Penerapan, *Good Governance*, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The issues identified in this study are, first, that information regarding service procedures has not been communicated effectively. Second, information regarding community proposals is not fully transparent. Third, there are still instances where the estimated time for service completion is not entirely consistent. The objective of this study is to examine the application of good governance principles in public services at the Sungai Tabukan Subdistrict Office in Hulu Sungai Utara Regency and to identify the factors influencing them. The research design employed is qualitative descriptive. Data collection methods included observation, interviews, and documentation. Data sources consisted of 13 informants selected using purposive sampling. Data analysis was conducted using the following techniques: pre-field analysis, data reduction, data display, and verification. Data credibility testing included extended observation, increasing persistence, triangulation, negative case analysis, reviewing reference materials, and conducting member checks. The discussion revealed fairly optimal results. This is evident from the first indicator: employee accountability is fairly optimal, as

performance accountability is regularly assessed through reports, evaluations, and performance metrics, with work targets and online reporting for each employee. Second, procedural compliance is less than optimal, as the absence of service staff due to off-site duties results in services being redirected to other employees. Third, access to information is optimal, as the subdistrict provides information channels such as social media, a website, WhatsApp, and direct communication services to facilitate access to service information. Fourth, the clarity of information is quite optimal, as the simple service workflow through a one-stop system makes it easier for the public to understand administrative processes. Fifth, the opportunities for the public to voice their opinions provided by staff are quite optimal, as the availability of suggestion boxes and WhatsApp services makes it easier for the public to submit feedback, criticism, and complaints regarding services. Sixth, the delivery of information by staff is less than optimal, as staff members who are absent due to off-site duties result in information being conveyed by substitutes, which can lead to discrepancies in the information provided. Seventh, staff responsiveness regarding the clarity of information is less than optimal, as the absence of service staff due to off-site activities often causes service delays or the transfer of responsibilities to other staff members who are not always experts in the relevant field.

Keyword: *Implementation, Good Governance, Public Service*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan tuntutan utama dalam sistem administrasi publik modern. Reformasi birokrasi yang bergulir sejak era reformasi menekankan pentingnya perubahan paradigma dari pemerintahan yang bersifat sentralistik dan tertutup menuju tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel. Dalam konteks tersebut, konsep Good Governance menjadi landasan utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Konsep Good Governance mengandung sejumlah prinsip penting seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, supremasi hukum, dan responsivitas. Prinsip-prinsip tersebut menuntut aparatur pemerintah untuk bekerja secara profesional, terbuka, serta mampu mempertanggungjawabkan setiap kebijakan dan tindakan kepada publik. Dalam praktiknya, implementasi prinsip-prinsip tersebut menjadi indikator keberhasilan reformasi birokrasi, khususnya dalam sektor pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok pemerintah yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sering dijadikan sebagai indikator dalam menilai kinerja pemerintah oleh masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan berlangsung secara efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah cenderung meningkat. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal, tidak terbuka, serta memperlakukan masyarakat secara tidak adil dapat memicu ketidakpuasan dan berpengaruh terhadap menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Sebagai perangkat daerah yang berada pada level paling dekat dengan masyarakat, kantor kecamatan memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kecamatan menjadi ujung tombak pemerintah daerah dalam memberikan berbagai layanan administratif seperti pembuatan surat keterangan, rekomendasi, legalisasi dokumen, dan pelayanan kependudukan tertentu. Oleh karena itu, implementasi prinsip-prinsip Good Governance di tingkat kecamatan menjadi sangat penting untuk memastikan pelayanan berjalan secara optimal.

Meskipun demikian, penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan masih menghadapi sejumlah kendala dalam pelaksanaannya. Beberapa permasalahan yang kerap ditemui antara lain kurang terbukanya informasi mengenai prosedur dan biaya pelayanan, rendahnya kecepatan tanggapan terhadap pengaduan masyarakat, serta keterbatasan kapasitas aparatur beserta fasilitas pendukung pelayanan. Keadaan ini mengindikasikan bahwa penerapan prinsip-prinsip Good

Governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih perlu ditingkatkan agar dapat berjalan secara lebih optimal.

Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan beberapa permasalahan setelah melakukan observasi lapangan yaitu *pertama,* informasi mengenai alur pelayanan belum tersampaikan dengan baik. *Kedua,* informasi usulan masyarakat belum sepenuhnya terbuka. *Ketiga,* masih terdapat kondisi di mana kepastian waktu penyelesaian layanan belum sepenuhnya konsisten.

Penelitian terdahulu, I Wayan Sutrisna (Sutrisna & Setiawati, 2023) dalam penelitiannya yang berjudul ”Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pemerintahan Daerah Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat”. Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mahendradatta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Good Governance Pada Pemerintahan Daerah dan hubungannya terhadap Kesejahteraan Masyarakat. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode studi literasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat sebagai unsur penting dalam proses pembangunan. Penganggaran pembangunan diawali melalui Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) yang dilaksanakan pada tingkat desa atau kelurahan. Berbagai usulan yang dibahas dalam Musrenbang Desa berasal dari aspirasi masyarakat yang telah dihimpun pada tingkat banjar atau dusun. Selanjutnya, hasil Musrenbang tersebut dibawa ke tingkat kecamatan dan diteruskan hingga tingkat kabupaten/kota serta provinsi untuk dibahas lebih lanjut. Walaupun pelaksanaan Musrenbang telah mengikuti ketentuan yang berlaku, keterlibatan masyarakat dalam proses tersebut masih belum optimal. Dalam praktiknya, proses Musrenbang masih cenderung dipengaruhi oleh kelompok-kelompok tertentu yang memiliki posisi kuat di lingkungan masyarakat. Oleh sebab itu, partisipasi masyarakat perlu terus ditingkatkan, baik pada tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi pembangunan. Pendekatan pembangunan yang memberikan ruang partisipasi lebih luas kepada masyarakat diyakini dapat menghasilkan manfaat yang lebih besar bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, keterbukaan dalam setiap tahapan pembangunan dapat mendorong masyarakat untuk merasa lebih dilibatkan dan memiliki peran dalam proses pengambilan keputusan. Pelaksanaan Musrenbang juga perlu dilakukan secara lebih transparan agar berbagai usulan yang muncul benar-benar mencerminkan kebutuhan masyarakat secara luas dan tidak hanya berasal dari kelompok tertentu. Semakin besar kesempatan yang diberikan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam pemerintahan dan pembangunan, semakin besar pula peluang terciptanya program pembangunan yang mampu memberikan manfaat nyata bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Triandi Guntur Lionandiva (Lionandiva & Triandi, 2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor” Skripsi pada Program Studi Akuntansi, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan. Penelitian ini dilakukan karena kurangnya penerapan prinsip-prinsip good governance yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jenis penelitian yang dipilih penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi sebagai salah satu unsur good governance berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor. Penentuan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner dimana kuesioner harus diisi sebanyak 100 responden dan setelah itu data yang diperoleh akan diolah dengan SPSS 25 dan teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian yang diperoleh melalui pengukuran instrumen menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip Good Governance di BAPENDA Bogor telah terlaksana dengan sangat baik. Berdasarkan hasil pengujian statistik, baik

melalui nilai signifikansi maupun perbandingan antara nilai t hitung dan t tabel, diketahui bahwa prinsip transparansi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Semakin tinggi tingkat keterbukaan dalam penyelenggaraan pemerintahan, semakin besar pula kepercayaan masyarakat serta peningkatan kualitas pelayanan yang diterima. Sementara itu, prinsip akuntabilitas tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Kondisi ini dipengaruhi oleh masih terbatasnya pemahaman masyarakat mengenai konsep dan penerapan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Demikian pula dengan prinsip partisipasi, yang tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal tersebut berkaitan dengan tingkat keterlibatan masyarakat yang masih rendah dalam menyampaikan kritik maupun masukan kepada pemerintah, serta adanya anggapan bahwa kebijakan yang ditetapkan belum sepenuhnya mengakomodasi aspirasi masyarakat. Namun demikian, hasil uji simultan melalui perbandingan nilai F hitung dan F tabel menunjukkan bahwa transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan ketiga prinsip Good Governance secara terpadu dapat mendukung peningkatan kinerja pelayanan publik. Dengan kata lain, semakin baik pelaksanaan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam pemerintahan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Wilson dalam buku Kebijakan Publik Cara Mudah Memahami Kebijakan Publik (2019:2) menjelaskan kebijakan publik adalah serangkaian tindakan, tujuan, serta keputusan yang ditetapkan oleh pemerintah dalam menangani berbagai permasalahan tertentu. Kebijakan tersebut mencakup langkah-langkah yang telah dilaksanakan, sedang dijalankan, maupun yang tidak berhasil dilaksanakan, beserta alasan atau penjelasan yang diberikan pemerintah terkait kondisi yang terjadi maupun yang tidak terjadi dalam proses pelaksanaannya.

Menurut Eaulau dan Kennet Prewitt dalam buku Kebijakan Publik Cara Mudah Memahami Kebijakan Publik (2019:2) menjelaskan kebijakan merupakan suatu ketentuan yang diberlakukan dan ditandai dengan adanya pola perilaku yang berlangsung secara konsisten serta berulang, baik dari pihak yang menetapkan kebijakan maupun pihak yang melaksanakan dan mematuhinya.

Menurut Friedrich (dalam Agustino, 2020:15) Kebijakan adalah rangkaian tindakan atau aktivitas yang dirancang secara terarah untuk mencapai tujuan atau sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

Menurut Tachjan (Herdiana, 2018) bahwa substansi kebijakan pada dasarnya merupakan hasil kesepakatan yang lahir dari berbagai alternatif pilihan yang saling berkaitan. Kebijakan juga dapat dipandang sebagai bentuk tindakan pemerintah dalam mengatur dan mengelola kehidupan masyarakat serta kepentingan publik.

Menurut Ali, dkk. (2020), masyarakat saat ini tidak hanya mengharapkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan memuaskan, tetapi juga menuntut penyelenggaraan administrasi publik yang lebih responsif, adil, beretika, serta mampu mengambil keputusan secara bijaksana. Berbagai tuntutan yang disampaikan masyarakat kepada pemerintah merupakan hal yang wajar dan perlu ditindaklanjuti melalui upaya perbaikan yang berkelanjutan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang semakin baik.

Menurut Latif dan Irwan (2019), pelayanan kepada masyarakat dapat dinilai efektif apabila proses pelayanan mampu memberikan kemudahan dengan prosedur yang sederhana, waktu yang cepat, hasil yang tepat, serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Tingkat efektivitas pelayanan tersebut sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam meningkatkan kedisiplinan dan kinerja aparatur yang bertugas memberikan pelayanan.

Istilah pelayanan dalam bahasa inggris adalah "service" A.S. Moenir (2016:26-27) mendefinisikan "pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasan hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna".

Menurut Irwan, dkk (2021) pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah yang penyelenggaraannya dilakukan oleh berbagai instansi pemerintah, mulai dari tingkat pusat hingga daerah. Seiring perkembangan zaman, masyarakat semakin aktif dalam memberikan penilaian maupun kritik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, administrasi publik memiliki peran penting dalam mengelola, mengoordinasikan, dan mengarahkan seluruh aktivitas organisasi pelayanan agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif.

Menurut (Dwiyanto, 2021) reformasi pelayanan pada dasarnya berkaitan dengan upaya mewujudkan pengelolaan administrasi yang baik. Makna "baik" dalam konteks tersebut merujuk pada penyelenggaraan administrasi yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip, norma, dan kaidah yang berlaku dalam administrasi negara.

(Sedarmayanti et al., 2020) menyatakan bahwa kata *good governance* dalam pemerintahan berbasis publik adalah berbagai tindakan, aktivitas, proses, serta pola penyelenggaraan pemerintahan yang mencakup fungsi pengelolaan, pengaturan, pengarahan, pembinaan, dan pelaksanaan pemerintahan dalam melayani kepentingan masyarakat.

Sedarmayanti (2020:11) mengemukakan bahwa terdapat empat prinsip utama *Good Governance* yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pertama, akuntabilitas, yaitu kewajiban pemerintah untuk mempertanggungjawabkan setiap kebijakan dan keputusan yang telah ditetapkan. Kedua, transparansi, yaitu keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelaksanaan kebijakan dan program yang dijalankan. Ketiga, keterbukaan, yang memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pendapat, kritik, maupun saran terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Keempat, aturan hukum (*rule of law*), yaitu pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan yang harus berpedoman pada ketentuan hukum yang berlaku.

Menurut Agus Dwiyanto (2021:41), Good Governance merupakan suatu sistem administrasi yang tidak hanya melibatkan pemerintah, tetapi juga berbagai aktor, jaringan, dan lembaga lain dalam mengelola kepentingan publik serta berbagai persoalan politik. Konsep tersebut mencakup proses, mekanisme, nilai-nilai, dan kelembagaan yang mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Penerapan Good Governance dapat dilihat dari kemampuan pemerintah dalam menjalankan kewenangan, tanggung jawab, dan kewajiban pelayanan publik dengan berpedoman pada prinsip partisipasi, efisiensi, keadilan, dan akuntabilitas.

Menurut Teddy Minahasa (2019 21) menyebutkan bahwa konsep good governance dalam administrasi publik yaitu "Sebuah mekanisme pelayanan administrasi oleh lembaga didalam atau diluar pemerintahan yang harus ditaati oleh seluruh lembaga atau instansi terkait atas kesepakatan yang telah dibuat bersama sesuai produk hukum dinegaranya dan terdapat unsur-unsur tertentu agar mampu kebutuhan publik dengan baik.

Menurut Agus Dwiyanto (2015-16) pemerintahan yang berbasis administratif berorientasi pada sejauhmana struktur dan mekanisme administrasi berfungsi secara efektif dan efisien.

METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif. Pengambilan data menggunakan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Pengambilan sumber data menggunakan informan sebanyak 13 orang dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data melalui teknik analisis sebelum lapangan, reduksi data, penyajian data (display) dan *verification*. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, tringulasi, analisis kasus negatif, mengadakan bahan referensi dan mengadakan *membercheck*.

PEMBAHASAN

A. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Dalam pelaksanaan pemerintahan, prinsip-prinsip *good governance* menjadi pedoman agar pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai salah satu instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan meliputi berbagai urusan administrasi pemerintahan, pelayanan kependudukan, rekomendasi surat-menyurat, serta pelayanan lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat diperlukan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara optimal, transparan, dan profesional.

1. Akuntabilitas

   Akuntabilitas dalam good governance adalah bentuk pertanggungjawaban setiap pihak yang diberi kewenangan atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada masyarakat dan pihak berkepentingan. Setiap kegiatan, kebijakan, dan keputusan pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

   a. Pertanggungjawaban pegawai

      Pertanggungjawaban pegawai adalah kemampuan setiap pegawai untuk melaksanakan, menjelaskan, dan mempertanggungjawabkan hasil tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya kepada atasan maupun publik apabila diperlukan.

      Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pertanggungjawaban pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong cukup optimal. Hal ini terlihat dari adanya laporan kinerja berkala, evaluasi, rapat koordinasi, serta pengukuran kinerja yang terstruktur. Setiap pegawai memiliki tugas dan target kerja yang jelas serta wajib menyampaikan laporan hasil kerja beserta data pendukungnya. Dalam pelayanan publik, pegawai memberikan pelayanan sesuai prosedur dengan sikap yang sopan dan ramah. Selain itu, alur pelayanan telah tersedia di lingkungan kantor sehingga memudahkan masyarakat memperoleh informasi.

   b. Kesesuaian prosedur

      Kesesuaian prosedur adalah pelaksanaan tugas dan pelayanan oleh pegawai sesuai dengan prosedur, mekanisme, dan ketentuan yang berlaku secara tertib dan sistematis.

      Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kesesuaian prosedur di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang optimal. Meskipun telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dan alur pelayanan sebagai pedoman, pelaksanaannya belum sepenuhnya konsisten. Keterbatasan jumlah pegawai menyebabkan adanya perangkapan tugas dan pengalihan pelayanan saat petugas tidak berada di kantor, sehingga memengaruhi efektivitas pelayanan.

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

2. Transparansi

Transparansi dalam *good governance* adalah keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi mengenai kebijakan, proses, dan pelaksanaan kegiatan secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.

a. Akses infromasi

Akses informasi adalah kemudahan masyarakat memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, termasuk kebijakan, prosedur, dan hasil pelayanan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, akses informasi di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong cukup baik. Hal ini terlihat dari tersedianya media informasi seperti media sosial, website, grup *WhatsApp*, serta papan pengumuman dan spanduk pelayanan. Pihak kecamatan juga menyebarkan informasi hingga tingkat desa dan memfasilitasi komunikasi langsung dengan masyarakat.

b. Kejelasan prosedur

Kejelasan prosedur adalah penyampaian tahapan, mekanisme, dan tata cara pelayanan secara jelas agar masyarakat memahami alur, persyaratan, waktu, dan biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kejelasan prosedur di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong cukup optimal. Hal ini ditunjukkan dengan penerapan sistem pelayanan satu pintu, alur pelayanan yang ditampilkan secara jelas, serta petugas yang aktif memberikan penjelasan kepada masyarakat.

3. Keterbukaan

Keterbukaan dalam good governance adalah sikap pemerintah dalam memberikan akses informasi kepada masyarakat terkait proses pengambilan keputusan, pelaksanaan kebijakan, dan penggunaan sumber daya publik.

a. Kesempatan berpendapat yang diberikan petugas

Kesempatan berpendapat adalah ruang yang diberikan petugas kepada masyarakat untuk menyampaikan saran, kritik, dan masukan terkait pelayanan serta penyelenggaraan pemerintahan sebagai bentuk partisipasi publik.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kesempatan berpendapat di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong cukup optimal. Hal ini terlihat dari tersedianya sarana penyampaian aspirasi seperti kotak saran dan layanan WhatsApp, serta keterbukaan pihak kecamatan dalam menerima masukan sebagai bahan evaluasi pelayanan.

b. Penyampaian infromasi yang duberikan petugas

Penyampaian informasi oleh petugas adalah kemampuan aparatur dalam memberikan informasi pelayanan secara jelas dan mudah dipahami, meliputi prosedur, persyaratan, waktu, dan ketentuan layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penyampaian informasi oleh petugas di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong kurang optimal. Hal ini disebabkan petugas pelayanan tidak selalu berada di tempat, sehingga informasi sering diberikan oleh petugas pengganti yang tidak sesuai bidangnya dan menyebabkan perbedaan informasi yang diterima masyarakat.

c. Respon petugas terhadap kejelasan informasi

Respons petugas terhadap kejelasan informasi adalah kemampuan petugas dalam memberikan tanggapan yang cepat, tepat, dan jelas untuk membantu masyarakat memahami informasi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, respons petugas terhadap kejelasan informasi di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong kurang optimal. Hal ini disebabkan petugas pelayanan tidak selalu berada di tempat dan kurang fokus dalam memberikan pelayanan, sehingga menyebabkan keterlambatan serta kurang optimalnya penyampaian informasi kepada masyarakat.

4. Aturan hukum

Aturan hukum dalam good governance menekankan bahwa penyelenggaraan pemerintahan harus berdasarkan hukum yang berlaku secara adil, konsisten, dan memberikan kepastian hukum bagi pemerintah maupun masyarakat.

a. Kepatuhan aturan

Kepatuhan aturan adalah ketaatan aparatur pemerintah dan masyarakat terhadap hukum, peraturan, dan prosedur yang berlaku agar setiap tindakan sesuai dengan ketentuan tanpa penyimpangan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kepatuhan aturan di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong cukup optimal. Hal ini terlihat dari pelaksanaan tugas yang sesuai dengan aturan dan SOP, serta pembagian kerja yang jelas. Meskipun sebagian besar pegawai telah patuh, masih diperlukan pembinaan bagi pegawai yang kurang disiplin.

b. Penerapan sanksi

Penerapan sanksi adalah tindakan tegas terhadap pelanggaran aturan yang dilakukan secara adil, konsisten, dan tanpa memihak.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penerapan sanksi di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong cukup optimal. Hal ini terlihat dari adanya perjanjian kinerja, laporan berkala, evaluasi rutin, serta absensi online sebagai bentuk pengawasan. Pelanggaran ditindaklanjuti melalui pembinaan hingga pemberian sanksi berupa teguran lisan, tertulis, atau penundaan tunjangan kinerja.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor Pendukung

a. Infromasi yang mudah diakses

Berdasarkan wawancara dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa informasi yang mudah diakses menjadi faktor yang dapat mendukung Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara, karena adanya pemanfaatan media digital seperti TikTok, Instagram, YouTube, dan website resmi sebagai sarana penyebaran informasi terkait kegiatan maupun pelayanan di kantor kecamatan. Selain itu, masyarakat juga diberikan kemudahan dalam memperoleh informasi melalui komunikasi langsung dengan petugas pelayanan, terutama melalui WhatsApp, sehingga akses informasi menjadi lebih cepat dan mudah dijangkau.

b. Masyarakat diberikan kesempatan untuk berpendapat

Berdasarkan wawancara dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat diberikan kesempatan untuk berpendapat menjadi faktor yang dapat mendukung Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara, karena Kantor Kecamatan Sungai Tabukan telah menyediakan kotak saran sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, masyarakat juga menilai bahwa para pegawai cukup terbuka dalam menerima keluhan dan berupaya mencari solusi atas permasalahan yang disampaikan.

2. Faktor Penghambat

a. Pegawai yang tidak ada ditempat

Berdasarkan wawancara dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa pegawai yang tidak ada ditempat menjadi faktor yang dapat menghambat Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara, karena terkadang mengalami keterlambatan karena petugas tidak berada di tempat akibat mengikuti kegiatan di luar kantor. Kondisi ini juga berdampak pada kurang optimalnya pelayanan, terutama ketika petugas yang berwenang tidak ada sehingga informasi yang disampaikan oleh petugas lain menjadi kurang akurat karena berada di luar bidang tugasnya atau bahkan masyarakat harus menunggu atau menunda pengurusan administrasi.

b. Informasi yang disampaikan keliru

Berdasarkan wawancara dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa informasi yang disampaikan keliru menjadi faktor yang dapat menghambat Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara, karena masih terdapat informasi yang kurang tepat, berbeda-beda, dan terkadang menimbulkan kebingungan dalam proses pengurusan administrasi.

SIMPULAN

Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup optimal. Hal ini dilihat dari indikator *pertama*, pertanggungjawaban pegawai cukup optimal, karena adanya pertanggungjawaban kinerja pegawai dilakukan secara berkala melalui laporan, evaluasi, dan pengukuran kinerja, dengan target kerja serta pelaporan online bagi setiap pegawai. *Kedua*, kesesuaian prosedur kurang optimal, karena ketidakhadiran petugas pelayanan akibat tugas di luar kantor menyebabkan pelayanan dialihkan kepada pegawai lain. *Ketiga*, akses informasi sudah optimal, karena kecamatan menyediakan media informasi seperti media sosial, website, WhatsApp, dan layanan komunikasi langsung untuk memudahkan akses informasi pelayanan. *Keempat*, kejelasan informasi cukup optimal, karena alur pelayanan yang sederhana melalui sistem satu pintu memudahkan masyarakat memahami proses administrasi. *Kelima*, kesempatan berpendapat yang diberikan petugas cukup optimal, karena tersedianya kotak saran dan layanan WhatsApp memudahkan masyarakat menyampaikan masukan, kritik, serta keluhan terkait pelayanan. *Keenam*, penyampaian informasi yang diberi petugas kurang optimal, karena petugas yang tidak hadir karena tugas luar membuat informasi disampaikan oleh pengganti, sehingga bisa terjadi perbedaan informasi. *Ketujuh*, respons petugas terhadap kejelasan informasi kurang optimal, karena ketidakhadiran. petugas pelayanan karena kegiatan di luar kantor

menyebabkan pelayanan sering tertunda atau dialihkan kepada petugas lain yang tidak selalu sesuai bidangnya. *Kedelapan*, kepatuhan aturan cukup optimal, karena seluruh pegawai bekerja sesuai aturan dan SOP yang berlaku. *Kesembilan*, penerapan sanksi cukup optimal, karena pelanggaran disiplin ditangani dengan pembinaan terlebih dahulu, lalu teguran sesuai tingkat pelanggaran. Faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri dari faktor pendorong yang berupa akses informasi yang mudah diakses dan masyarakat diberi kesempatan untuk berpendapat. Dan faktor penghambat terdiri dari pegawai yang tidak ada ditempat dan informasi yang disampaikan keliru.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.

Herdiana, D. (2018). Sosialisasi kebijakan publik: Pengertian dan konsep dasar. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, *1*(3), 13–26.

Lionandiva, G., & Triandi, T. (2022). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, *10*(3), 607–616.

Sedarmayanti, S. G., Pradesa, H. A., Agnesia, T., & Sitorus, T. (2020). The effect of good governance, leadership and organizational culture on public performance accountability. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, *9*(1).

Sutrisna, W., & Setiawati, N. P. A. (2023). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pemerintahan Daerah Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, *6*(2).