

PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TIGARAKSA

Winda Aulia Dewi¹, Mita Mulyana Sari², Kharisma Cahya Aulia³, Eko Prasetyo⁴

Email: 2201010027@students.unis.ac.id¹, 2201010014@students.unis.ac.id²,
2201010049@students.unis.ac.id³, prasetyo@unis.ac.id⁴

Universitas Islam Syekh Yusuf

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pelayanan publik dan partisipasi masyarakat dalam mewujudkan pemerintahan yang baik di Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap Sekretaris Camat dan beberapa warga sekitar. Teori good governance digunakan sebagai landasan, yang mencakup prinsip-prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, tanggung jawab, penegakan hukum, serta kesetaraan dan inklusivitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Tigaraksa telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti percepatan pelayanan administrasi dan keterbukaan informasi. Namun partisipasi masyarakat masih bersifat parsial dan belum merata, serta masih ditemukan kendala dalam aspek transparansi dan akuntabilitas. Kesimpulannya, penerapan prinsip-prinsip good governance di Kecamatan Tigaraksa telah berjalan, namun masih perlu penguatan terutama dalam hal komunikasi publik, konsistensi pelayanan, dan inklusi masyarakat rentan.

Kata Kunci: Good Governance, Pelayanan Publik, Partisipasi Masyarakat, Kecamatan Tigaraksa.

Abstract: This study aims to analyze the role of public service and community participation in realizing good governance in Tigaraksa District, Tangerang Regency. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through in-depth interviews with the sub-district secretary and local residents. The study is based on the theoretical framework of good governance, which includes principles such as participation, transparency, accountability, effectiveness and efficiency, responsiveness, rule of law, and inclusiveness. The findings indicate that the Tigaraksa District has made various efforts to improve the quality of public services, such as accelerating administrative processes and enhancing information disclosure. However, community participation remains uneven and partial, and challenges persist in terms of transparency and accountability. In conclusion, the implementation of good governance principles in Tigaraksa is underway, but further strengthening is needed, particularly in public communication, service consistency, and inclusion of vulnerable groups.

Keywords: Good Governance, Public Service, Community Participation, Tigaraksa District.

PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik atau good governance menjadi pedoman penting dalam pembangunan dan birokrasi di berbagai tingkat pemerintahan, termasuk di tingkat kecamatan. Konsep ini mengedepankan prinsip-prinsip seperti partisipasi masyarakat, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, penegakan hukum, tanggung jawab, serta kesetaraan dan inklusivitas. Dalam konteks Indonesia, penerapan tata kelola yang baik sangat erat kaitannya dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Tanpa adanya pelayanan publik yang baik dan partisipasi masyarakat yang aktif, pelaksanaan good governance akan sulit tercapai secara optimal.

Kecamatan sebagai unit kerja pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Kecamatan Tigaraksa, yang merupakan ibu kota Kabupaten Tangerang, memegang fungsi administratif dan pelayanan publik yang sangat penting. Kecamatan ini menjadi pusat koordinasi layanan masyarakat, mulai dari pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, hingga

pelatihan terhadap aparaturnya desa dan kelurahan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kecamatan menjadi barometer keberhasilan penerapan prinsip *good governance* di tingkat lokal.

Dalam praktiknya, Pemerintah Kecamatan Tigaraksa telah melakukan berbagai inovasi dan perbaikan dalam pelayanan, seperti digitalisasi layanan administrasi, pemangkasan birokrasi, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparaturnya. Namun, dalam implementasinya masih terdapat berbagai tantangan. Beberapa keluhan masyarakat terkait pelayanan yang lambat, kurang informatif, hingga pelayanan yang tidak adil masih sering terdengar. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan dan upaya perbaikan telah dilakukan, masih terdapat celah dalam pelaksanaan yang perlu dievaluasi secara kritis.

Selain itu, partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan pelayanan publik juga masih menghadapi sejumlah kendala. Masih banyak warga yang belum terlibat secara aktif dalam proses perencanaan, pengawasan, dan evaluasi program-program pemerintah. Tingkat literasi kebijakan publik yang rendah, kurangnya ruang partisipatif yang inklusif, serta ketidakpercayaan terhadap birokrasi menjadi faktor-faktor yang menghambat partisipasi warga. Padahal, dalam prinsip *good governance*, partisipasi masyarakat merupakan salah satu komponen utama yang menjamin keinginan, legitimasi, dan keberhasilan kebijakan pemerintah.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara lebih mendalam sejauh mana pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Tigaraksa telah mencerminkan prinsip *good governance*. dan bagaimana tingkat partisipasi dan bagaimana tingkat partisipasi masyarakat mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *good governance*, khususnya dalam konteks prinsip pelayanan publik dan partisipasi warga.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan teori *good governance* sebagai landasan analisis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai realitas penyelenggaraan pelayanan publik dan partisipasi masyarakat di Kecamatan Tigaraksa. Hasil yang diharapkan dapat menjadi masukan yang konstruktif bagi pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan yang lebih responsif, inklusif, dan akuntabel di masa depan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan Sekretaris Camat (Sekcam) Tigaraksa sebagai perwakilan penyelenggara pelayanan publik di tingkat kecamatan. Selain itu wawancara dilakukan kepada warga yang menerima pelayanan di kantor kecamatan. Pengumpulan data juga dilakukan melalui observasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat partisipasi masyarakat dalam mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik di Kecamatan Tigaraksa

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori *good governance* sebagaimana dirumuskan oleh UNDP (1997) serta diperkuat oleh berbagai pemikiran para ahli kebijakan publik dan administrasi pemerintahan, mencakup tujuh indikator utama yang saling berkaitan, yakni: partisipasi masyarakat, supremasi hukum (*rule of law*), transparansi, responsivitas, keadilan, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas. Ketujuh aspek ini bukan hanya menjadi pedoman normatif dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, tetapi juga menjadi standar minimum yang harus dipenuhi oleh setiap institusi publik dalam menjawab kebutuhan dan harapan warganya.

Dalam kerangka implementasinya, ketujuh prinsip tersebut dirancang untuk menciptakan struktur pemerintahan yang demokratis, adil, terbuka, dan berorientasi pada

kepentingan serta pelayanan publik. Good governance bertujuan agar proses pengambilan keputusan publik dapat dilakukan secara transparan, melibatkan berbagai pemangku kepentingan, dan mampu dipertanggungjawabkan secara etis maupun administratif. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip ini ke dalam praktik pemerintahan sehari-hari, diharapkan tercipta tata kelola yang tidak hanya efisien dari sisi operasional, tetapi juga menjunjung tinggi keadilan sosial dan inklusi dalam setiap kebijakan yang dijalankan.

Penerapan prinsip-prinsip good governance menjadi semakin relevan dalam konteks desentralisasi dan otonomi daerah, di mana pemerintah lokal diharapkan mampu menunjukkan kapasitasnya dalam membangun pemerintahan yang bersih, melayani, dan dipercaya oleh masyarakat.

1. Partisipasi (Participation)

Partisipasi masyarakat di Kecamatan Tigaraksa masih belum merata. Meskipun tersedia forum seperti Musrenbang dan diskusi publik, hanya segelintir kelompok yang aktif terlibat, seperti tokoh masyarakat dan pengurus RT/RW. Sebagian besar warga belum memiliki kesadaran atau akses yang memadai untuk berpartisipasi secara langsung. Ini bertentangan dengan prinsip partisipasi dalam good governance, di mana setiap warga semestinya memiliki ruang dan kesempatan yang setara untuk turut serta dalam proses pengambilan keputusan.

Di sisi lain, sebagian besar warga masih mengalami kendala dalam berpartisipasi secara langsung, baik karena kurangnya kesadaran akan pentingnya keterlibatan mereka dalam tata kelola pemerintahan, maupun keterbatasan akses terhadap informasi atau sarana yang memungkinkan mereka untuk turut serta dalam proses tersebut. Kondisi ini tidak sejalan dengan prinsip partisipasi dalam konsep good governance, yang menekankan bahwa setiap individu dalam masyarakat seharusnya memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk berkontribusi dalam pengambilan keputusan demi menciptakan kebijakan yang inklusif dan berpihak pada kepentingan bersama. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran serta memperluas akses bagi seluruh lapisan masyarakat agar partisipasi dalam pembangunan dan pemerintahan menjadi lebih merata dan representatif.

2. Penegakan Hukum (Rule of Law)

Penelitian tidak secara spesifik membahas mekanisme penegakan hukum di tingkat kecamatan. Namun secara umum, pelayanan administrasi di Kecamatan Tigaraksa telah mengikuti prosedur formal dan berbasis peraturan, seperti penerbitan surat pengantar, rekomendasi IUMK, dan dokumen kependudukan lainnya. Meskipun demikian, tidak adanya laporan atau mekanisme pengawasan hukum yang kuat di tingkat kecamatan menunjukkan perlunya penguatan aspek legalitas dan perlindungan hukum terhadap masyarakat.

Meskipun terdapat upaya untuk memastikan bahwa pelayanan administrasi tetap mengikuti kaidah hukum, masih ditemukan beberapa kelemahan dalam hal pengawasan serta mekanisme penegakan hukum di tingkat kecamatan. Salah satu tantangan utama adalah minimnya laporan serta kurangnya sistem pengawasan hukum yang efektif, yang dapat berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap pelaksanaan peraturan serta perlindungan hak-hak masyarakat. Ketiadaan sistem pengawasan yang kuat berpotensi menghadirkan risiko bagi masyarakat dalam hal kepastian hukum serta perlindungan terhadap berbagai aspek administratif yang berkaitan langsung dengan kehidupan mereka.

Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk memperkuat aspek legalitas dan meningkatkan efektivitas mekanisme pengawasan hukum di tingkat kecamatan. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan transparansi dalam penyelenggaraan administrasi, penguatan regulasi yang lebih jelas dan tegas, serta penyediaan mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kepercayaan publik terhadap pemerintah kecamatan semakin meningkat, serta hak-hak warga dapat terlindungi secara lebih optimal dalam sistem yang berbasis pada prinsip

keadilan dan kepastian hukum.

3. Transparansi (Transparency)

Kecamatan Tigaraksa telah menerapkan prinsip transparansi melalui pemasangan papan informasi alur layanan, adanya meja pengaduan, dan keterbukaan informasi administratif. Namun, penyampaian informasi belum sepenuhnya menjangkau warga yang tidak akrab dengan teknologi atau mereka yang tinggal di wilayah pinggiran. Transparansi perlu diperluas tidak hanya dalam bentuk informasi tertulis, tetapi juga melalui edukasi langsung dan penggunaan media sosial pemerintah secara aktif.

Meskipun berbagai upaya ini telah berjalan, masih terdapat tantangan dalam memastikan bahwa informasi tersebut dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Warga yang kurang familiar dengan teknologi digital, serta mereka yang tinggal di wilayah pinggiran yang memiliki keterbatasan dalam akses informasi, masih menghadapi hambatan dalam memperoleh berbagai data dan layanan yang tersedia. Oleh karena itu, transparansi dalam pelayanan publik perlu dikembangkan lebih luas, tidak hanya terbatas pada penyediaan informasi tertulis yang dipasang di lokasi-lokasi tertentu, tetapi juga melalui pendekatan yang lebih langsung dan inklusif.

Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah meningkatkan edukasi bagi masyarakat mengenai hak mereka untuk mendapatkan informasi serta cara mengaksesnya secara efektif. Selain itu, pemanfaatan media sosial resmi pemerintah secara lebih aktif juga dapat menjadi solusi untuk memperluas jangkauan penyampaian informasi. Dengan pendekatan yang lebih holistik dan beragam, prinsip transparansi tidak hanya sekadar diterapkan dalam bentuk kebijakan administratif, tetapi benar-benar dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh masyarakat, sehingga kepercayaan publik terhadap pemerintah semakin meningkat dan proses pelayanan publik menjadi lebih efektif serta berorientasi pada kepentingan bersama.

4. Responsivitas (Responsiveness)

Responsivitas aparatur kecamatan dinilai cukup baik oleh masyarakat. Beberapa warga menyatakan pelayanan kini lebih cepat dan petugas lebih komunikatif dibanding sebelumnya. Namun, dalam kondisi padat atau sibuk, kecepatan layanan menurun. Selain itu, fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan bantuan digitalisasi belum merata. Artinya, pemerintah masih perlu meningkatkan kapasitas layanan agar mampu merespons kebutuhan warga secara cepat dan menyeluruh.

Namun, meskipun terdapat peningkatan dalam aspek kecepatan dan komunikasi, tantangan masih muncul terutama ketika beban kerja aparatur mengalami lonjakan, seperti pada saat kondisi pelayanan sedang padat atau permintaan layanan meningkat secara signifikan. Dalam situasi tersebut, kecepatan dan efektivitas pelayanan mengalami penurunan, sehingga masyarakat terkadang harus menunggu lebih lama untuk memperoleh layanan yang mereka butuhkan. Selain itu, fasilitas pendukung, seperti ruang tunggu yang nyaman bagi warga serta sistem digitalisasi untuk mempercepat proses administrasi, masih belum tersebar secara merata di seluruh area kecamatan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah kecamatan telah melakukan perbaikan dalam hal responsivitas pelayanan, masih diperlukan langkah-langkah strategis guna meningkatkan kapasitas layanan secara lebih menyeluruh. Pemerintah dapat mempertimbangkan peningkatan jumlah tenaga pelayanan, optimalisasi sistem digitalisasi, serta penyediaan fasilitas pendukung yang lebih memadai agar efektivitas layanan tetap terjaga bahkan dalam kondisi padat. Dengan adanya langkah-langkah perbaikan tersebut, diharapkan aparatur kecamatan dapat semakin responsif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, cepat, dan berorientasi pada kepuasan warga.

5. Keadilan dan Inklusivitas (Equity and Inclusiveness)

Kecamatan Tigaraksa telah berusaha memberikan pelayanan tanpa diskriminasi, termasuk kepada kelompok rentan. Namun, kenyataannya masih ada warga khususnya

yang tidak melek digital atau tinggal jauh dari pusat kecamatan yang kesulitan mengakses layanan. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip inklusivitas belum sepenuhnya terpenuhi. Upaya jemput bola atau layanan keliling dapat menjadi solusi agar semua kelompok masyarakat merasa terlayani secara adil.

Namun, dalam realisasi di lapangan, masih terdapat berbagai tantangan dan kendala yang menghambat terwujudnya pelayanan yang benar-benar merata. Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah ketimpangan akses terhadap informasi dan layanan administratif di kalangan masyarakat yang tidak melek digital atau yang berdomisili jauh dari pusat pemerintahan kecamatan. Akibatnya, mereka sering kali mengalami kesulitan dalam mengurus berbagai urusan administratif, mendapatkan bantuan sosial, atau sekadar memperoleh informasi mengenai program-program pelayanan masyarakat yang tersedia. Hal ini menyebabkan mereka merasa terpinggirkan dan belum sepenuhnya menjadi bagian dari sistem pelayanan publik yang ideal.

Situasi ini menyoroti bahwa prinsip inklusivitas belum sepenuhnya dijalankan secara menyeluruh di tingkat kecamatan, dan masih dibutuhkan upaya konkret untuk menutup kesenjangan akses pelayanan tersebut. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah dengan mengembangkan dan memperluas layanan proaktif berbasis pendekatan jemput bola, seperti menghadirkan pelayanan keliling yang rutin menjangkau desa-desa atau wilayah padat penduduk yang belum memiliki akses memadai. Layanan tersebut tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga edukatif—misalnya, dengan menyertakan penyuluhan digital, konsultasi kesehatan, atau pendampingan administrasi kependudukan. Dengan begitu, seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok yang selama ini kurang tersentuh, dapat merasa diakomodasi dan dilayani secara adil dan setara.

6. Efektivitas dan Efisiensi (Effectiveness and Efficiency)

Pelayanan publik di Kecamatan Tigaraksa menunjukkan peningkatan efektivitas, terutama dari segi prosedur dan sistem antrean. Namun efisiensinya belum maksimal karena masih ada warga yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama serta prosedur digital yang belum ramah bagi semua kalangan. Efisiensi perlu ditingkatkan melalui penyederhanaan alur layanan dan peningkatan kapasitas SDM, termasuk pelatihan teknologi bagi aparatur dan warga.

Namun demikian, dari sisi efisiensi, capaian yang ada belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai lamanya waktu tunggu dalam mengakses layanan, serta kesulitan dalam menjalankan prosedur berbasis digital, terutama bagi kelompok usia lanjut, warga dengan keterbatasan literasi digital, dan masyarakat yang tidak memiliki perangkat teknologi yang memadai.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah kecamatan perlu melakukan langkah-langkah strategis secara terukur. Pertama, diperlukan penyederhanaan alur pelayanan yang mencakup pengurangan jumlah tahapan administratif, penyusunan petunjuk teknis yang lebih jelas, dan penyajian informasi pelayanan secara transparan di berbagai saluran komunikasi. Kedua, peningkatan kapasitas sumber daya manusia harus menjadi prioritas melalui pelatihan berkala yang berfokus pada penguasaan teknologi informasi serta penguatan etika pelayanan publik. Ketiga, perlu adanya upaya literasi digital kepada masyarakat melalui program sosialisasi dan pendampingan, khususnya dalam pemanfaatan platform pelayanan daring.

Selain itu, pengadaan sarana penunjang seperti pojok layanan digital di kantor kecamatan maupun pelayanan keliling berbasis teknologi juga dapat menjadi solusi untuk menjangkau warga secara lebih luas dan efisien. Dengan diterapkannya langkah-langkah tersebut secara konsisten, efisiensi pelayanan publik tidak hanya akan meningkat, tetapi juga menjamin tercapainya pelayanan yang responsif, ramah pengguna, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

7. Akuntabilitas (Accountability)

Pemerintah kecamatan sudah mulai menerapkan sistem akuntabilitas melalui pelaporan rutin, pencatatan administrasi, dan evaluasi internal. Namun, bentuk akuntabilitas kepada publik belum sepenuhnya terlihat, seperti ketersediaan laporan kinerja secara terbuka atau pelibatan warga dalam evaluasi. Padahal, dalam prinsip good governance, pejabat publik harus mempertanggungjawabkan kebijakan dan layanan mereka secara transparan kepada masyarakat.

Namun demikian, akuntabilitas terhadap publik masih belum terimplementasi secara maksimal. Misalnya, belum tersedianya laporan kinerja yang dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat serta minimnya pelibatan warga dalam proses evaluasi program dan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara akuntabilitas internal dan eksternal, di mana masyarakat sebagai pihak penerima manfaat layanan belum mendapatkan ruang partisipasi yang memadai untuk memberikan masukan ataupun melakukan kontrol sosial.

Padahal, sesuai prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), akuntabilitas tidak hanya sebatas internal birokrasi, melainkan juga mencakup keterbukaan dan transparansi kepada publik. Oleh karena itu, pemerintah kecamatan perlu mengambil langkah nyata, seperti menerbitkan laporan kinerja secara berkala melalui situs resmi atau papan informasi publik, menyelenggarakan forum warga sebagai sarana evaluasi partisipatif, serta membentuk mekanisme pengaduan dan umpan balik yang mudah diakses. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya menjadi objek layanan, tetapi juga mitra dalam proses perbaikan kualitas pemerintahan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Peran Pelayanan Publik dan Partisipasi Masyarakat dalam Mewujudkan Governansi yang Baik di Kecamatan Tigaraksa”, dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kecamatan Tigaraksa telah berupaya menerapkan prinsip-prinsip good governance dalam proses pelayanan publik. Upaya tersebut tercermin dalam peningkatan sistem pelayanan yang lebih transparan, terstruktur, dan akuntabel. Aparatur kecamatan juga berusaha memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dengan menjaga profesionalitas dan keterbukaan dalam menjalankan tugasnya.

Selain itu, partisipasi masyarakat juga memiliki peran penting dalam mendorong terciptanya pemerintahan yang partisipatif dan inklusif. Masyarakat dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan melalui kegiatan musyawarah, serta diberikan ruang untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan. Meski masih terdapat kendala seperti keterbatasan fasilitas pelayanan, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, dan belum meratanya pemanfaatan teknologi informasi, secara umum Kecamatan Tigaraksa telah menunjukkan langkah konkret dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik.

Upaya pemerintah dalam memperbaiki kualitas layanan serta membangun komunikasi dua arah dengan masyarakat menjadi faktor utama dalam memperkuat kepercayaan publik dan mempercepat terwujudnya good governance di tingkat lokal. Dengan demikian, peran pelayanan publik yang optimal dan partisipasi masyarakat yang aktif saling melengkapi dalam mendukung terwujudnya pemerintahan yang transparan, responsif, dan berkeadilan.

SARAN

Pemerintah Kecamatan Tigaraksa harus segera memperkuat penerapan prinsip good governance secara menyeluruh, tanpa kompromi. Partisipasi masyarakat tidak boleh lagi bersifat parsial atau simbolis. Pemerintah wajib membuka ruang dialog yang nyata dan berkelanjutan, melibatkan warga dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik secara aktif dan terstruktur.

Aspek transparansi harus ditingkatkan melalui penyediaan informasi yang terbuka, mudah diakses, dan diperbarui secara berkala baik terkait anggaran, program kegiatan,

maupun capaian kinerja. Ketiadaan informasi yang jelas hanya akan memicu ketidakpercayaan publik, dan hal ini harus dihindari.

Akuntabilitas tidak boleh berhenti pada laporan internal semata. Pemerintah kecamatan dituntut untuk bertanggung jawab secara terbuka kepada masyarakat dengan menyampaikan laporan kinerja secara periodik dan menyediakan mekanisme pengaduan serta evaluasi publik yang efektif dan dapat ditindaklanjuti. Konsistensi pelayanan juga harus dijaga dengan standar yang tinggi. Aparatur pemerintahan wajib dibekali dengan kemampuan teknis dan etika pelayanan yang memadai. Tidak ada toleransi bagi pelayanan yang lambat, diskriminatif, atau tidak profesional.

Akhirnya, pemerintah kecamatan harus memastikan bahwa kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan warga di wilayah terpencil tidak terabaikan. Layanan publik harus inklusif, menjangkau semua kalangan, dan tidak membeda-bedakan. Seluruh langkah di atas harus dilaksanakan secara nyata, bukan hanya sebagai wacana. Tanpa komitmen yang kuat, prinsip good governance hanya akan menjadi slogan tanpa makna.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnstein, SR (1969). Tangga Partisipasi Warga Negara , Jurnal Institut Perencana Amerika , 35(4), 216–224.
- Cohen, JM, & Uphoff, NT (1977). Partisipasi Pembangunan Pedesaan: Konsep dan Pengukuran untuk Desain, Implementasi, dan Evaluasi Proyek . Universitas Cornell.
- Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik . Yogyakarta: Pers Universitas Gadjah Mada.
- Hidayat, R. & Farida, U. (2021). Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa . Jurnal Administrasi Publik.
- Moenir, HAS (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia . Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA, & Berry, LL (1988). SERVQUAL: Skala Multi-Item untuk Mengukur Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Layanan , Jurnal Ritel , 64(1), 12–40.
- Putri, A. (2020). Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Kecamatan Banguntapan, Bantul . Jurnal Ilmu Pemerintahan.
- Rohman, A. (2019). Good Governance dalam Pelayanan Publik di Jakarta . Jurnal Tata Kelola.
- Sinambela, LP (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi . Jakarta: Bumi Aksara.
- Sari, N. & Gunawan, I. (2022). Kolaborasi Pemerintah dan Masyarakat . Jurnal Tata Kelola.
- Nugroho, B. (2018). Peran Masyarakat dalam Pelayanan Publik . Jurnal Otonomi Daerah.
- Wibawa, S. (2008). Partisipasi Masyarakat dalam Pemerintahan Daerah . Jakarta: LP3ES.
- UNDP. (1997). Tata Kelola untuk Pembangunan Manusia Berkelanjutan .
- UNESCAP. (2009). Apa itu Tata Kelola yang Baik?
- Bank Dunia. (1992). Tata Kelola dan Pembangunan.