



## Implementasi Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Pemerintah Distrik Sorong Utara, Kota Sorong

Istiana Kilwouw<sup>1</sup>, Aswad Muhdar<sup>2</sup>, Akmal Ridwan<sup>3</sup>.

<sup>123</sup>Universitas Muhammadiyah Sorong

Email: [aswadmuhdar@gmail.com](mailto:aswadmuhdar@gmail.com)

### Abstract

*This study employs a descriptive qualitative method using a case study approach. Data were collected through in-depth interviews with district government officials and community members as service users, field observations, and documentation of various regulations and activity reports. Data analysis was carried out through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of good governance principles in the North Sorong District Government has not been optimal. The principle of transparency has been applied through the limited provision of service information on notice boards, but it is not yet supported by a digital information system. Accountability is practiced in the form of internal reports, but these are not fully open to the public. Community participation remains low due to the absence of formal mechanisms for submitting aspirations or complaints. In terms of effectiveness and efficiency, public services are still constrained by limited human resources and inadequate facilities and infrastructure. Meanwhile, the implementation of the rule of law has not been strong enough, as oversight and sanctions for violations have not been optimally enforced. Therefore, the level of good governance implementation in North Sorong District falls into the "rather low" category and still needs to be improved through strengthening public information transparency systems, community participation, and performance monitoring and evaluation of services. This study is expected to serve as a reference for local governments in improving the quality of public service governance that is transparent, accountable, and responsive to community needs.*

**Keywords:** Good Governance, Public Services, Transparency, Accountability.

### Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparatur pemerintah distrik dan masyarakat pengguna layanan, observasi lapangan, serta dokumentasi berbagai regulasi dan laporan kegiatan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip *good governance* di Pemerintah Distrik Sorong Utara belum optimal. Prinsip transparansi telah diterapkan melalui penyediaan informasi layanan secara terbatas di papan pengumuman, namun belum didukung oleh sistem informasi digital. Prinsip akuntabilitas berjalan dalam bentuk laporan internal, tetapi belum sepenuhnya terbuka kepada masyarakat. Partisipasi masyarakat masih rendah karena belum adanya mekanisme formal untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan. Dari sisi efektivitas dan efisiensi, pelayanan publik masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana. Sedangkan penerapan supremasi hukum belum sepenuhnya kuat karena pengawasan dan sanksi terhadap pelanggaran belum berjalan optimal. Dengan demikian, tingkat penerapan prinsip *good governance* di Distrik Sorong Utara berada

pada kategori “cukup rendah” dan masih perlu ditingkatkan melalui penguatan sistem transparansi informasi publik, partisipasi masyarakat, serta pengawasan dan evaluasi kinerja pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

**Kata Kunci:** Good Governance, Pelayanan Publik, Transparansi, Akuntabilitas.

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan umum. Sebagai penyelenggara negara, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks desentralisasi dan otonomi daerah, tanggung jawab pelayanan publik tidak hanya berada di tangan pemerintah pusat, tetapi juga dilimpahkan kepada pemerintah daerah hingga ke tingkat distrik atau kecamatan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di tingkat distrik memiliki peran strategis dalam mencerminkan keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah.

Konsep *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik menjadi landasan penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Good governance mencakup prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efektivitas, efisiensi, dan supremasi hukum. Melalui penerapan prinsip-prinsip tersebut, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik, berorientasi pada kepentingan masyarakat, serta mendorong terciptanya pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan berwibawa (*good government*). Pemerintah Indonesia sendiri telah mengadopsi prinsip-prinsip ini dalam berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan. Sejumlah penelitian terdahulu mengungkap bahwa banyak instansi pemerintah di daerah masih berhadapan dengan permasalahan seperti kurangnya transparansi, lemahnya akuntabilitas aparatur, rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan, serta rendahnya efektivitas dan efisiensi birokrasi. Kondisi ini menyebabkan pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat yang menuntut pelayanan cepat, murah, mudah, dan bebas dari praktik korupsi maupun diskriminasi.

Pemerintah Distrik Sorong Utara sebagai salah satu wilayah administratif di bawah Pemerintah Kota Sorong, memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di wilayahnya. Sebagai daerah yang terus berkembang dengan karakteristik sosial dan budaya yang beragam, Sorong Utara menghadapi tantangan tersendiri dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance*. Dari pengamatan awal, masih dijumpai permasalahan seperti keterbatasan sumber daya manusia aparatur, sistem pelayanan yang belum sepenuhnya berbasis



digital, keterbatasan fasilitas pelayanan publik, serta rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi layanan.

Selain itu, aspek transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Distrik Sorong Utara masih perlu diperkuat. Informasi mengenai prosedur pelayanan, biaya, dan

waktu penyelesaian terkadang belum tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat. Mekanisme pengaduan masyarakat juga belum berjalan optimal, sehingga aspirasi dan keluhan masyarakat belum sepenuhnya terakomodasi. Di sisi lain, pelaksanaan prinsip

efektivitas dan efisiensi juga menghadapi hambatan, terutama akibat keterbatasan sarana prasarana dan masih kuatnya budaya birokrasi yang konvensional.

Dalam konteks tersebut, penerapan prinsip *good governance* bukan hanya menjadi tuntutan administratif, tetapi juga menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan gambaran faktual mengenai sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* telah diterapkan dalam pelayanan publik di Pemerintah Distrik Sorong Utara, sekaligus mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi serta memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan di tingkat distrik.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang implementasi *good governance* di tingkat pemerintahan daerah, serta menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kota Sorong dalam memperkuat sistem pelayanan publik yang transparan, akuntabel, partisipatif, efektif, dan efisien di wilayah Sorong Utara.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dengan demikian, peneliti menggambarkan secara mendalam fenomena implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Distrik Sorong Utara. Teknik Pengumpulan Data Wawancara mendalam (semi-terstruktur) dengan aparatur dan masyarakat, Observasi langsung proses pelayanan (pendaftaran, pengarsipan, mekanisme pengaduan, waktu tunggu, kebijakan terbuka), Dokumentasi berupa kebijakan, SOP pelayanan, brosur layanan, laporan kinerja, statistik pelayanan, Triangulasi data untuk memperkuat validitas: bandingkan data wawancara, observasi, dan dokumen. Teknik Analisis Data Analisis data dengan model Miles & Huberman: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi, Kategori analisis berdasarkan prinsip – prinsip *good governance*: transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas/efisiensi, rule of law, Penafsiran secara kualitatif untuk menjelaskan kondisi implementasi, hambatan, dan rekomendasi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Distrik Sorong Utara merupakan salah satu distrik di wilayah administratif Kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya. Wilayah ini terdiri atas beberapa kelurahan dengan karakteristik sosial dan ekonomi yang beragam. Sebagai daerah perkotaan yang berkembang, Sorong Utara menjadi salah satu pusat aktivitas pemerintahan, pendidikan, dan perdagangan di Kota Sorong.

Pemerintah Distrik Sorong Utara memiliki struktur organisasi yang dipimpin oleh Kepala Distrik dengan beberapa seksi pelayanan, antara lain: Seksi Pemerintahan, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Seksi Ketentraman dan Ketertiban, serta Seksi Pelayanan Umum.

Pelayanan publik di distrik ini mencakup pelayanan administrasi kependudukan, rekomendasi izin lingkungan, pelayanan administrasi umum, pengesahan dokumen, serta koordinasi kegiatan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pemerintah distrik berupaya menerapkan prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

## B. Implementasi Prinsip Good Governance di Pemerintah Distrik Sorong Utara

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur pemerintah distrik dan masyarakat pengguna layanan, serta observasi lapangan, diperoleh gambaran implementasi *good governance* sebagai berikut:

### 1. Prinsip Transparansi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip transparansi di Distrik Sorong Utara telah mulai diterapkan, namun belum optimal.

Beberapa bentuk transparansi yang sudah dilakukan antara lain: Tersedianya papan informasi di kantor distrik mengenai jenis pelayanan, waktu, dan biaya layanan dan Penyampaian laporan kegiatan kepada pemerintah kota secara berkala. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa: Informasi pelayanan belum tersedia secara digital (belum ada situs web atau sistem informasi daring), Masyarakat belum sepenuhnya memahami prosedur dan standar layanan karena sosialisasi yang terbatas. Sebagian masyarakat menyatakan bahwa mereka masih perlu datang langsung ke kantor distrik untuk mendapatkan informasi yang seharusnya bisa diakses secara terbuka.

### 2. Prinsip Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas mulai diupayakan melalui mekanisme laporan kinerja tahunan yang disampaikan ke Pemerintah Kota Sorong. Pegawai pelayanan juga wajib mencatat kegiatan harian dalam buku register dan laporan pelayanan publik. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas eksternal (kepada masyarakat) belum berjalan dengan baik. Masyarakat belum dilibatkan dalam evaluasi pelayanan, dan tidak semua laporan kinerja dipublikasikan. Masih ditemukan persepsi di masyarakat bahwa aparatur belum sepenuhnya bertanggung jawab dalam menindaklanjuti keluhan publik. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan sistem akuntabilitas berbasis partisipasi masyarakat, seperti survei kepuasan publik atau mekanisme pengaduan terbuka.

### 3. Prinsip Partisipasi Masyarakat

Keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan pengawasan pelayanan publik di Distrik Sorong Utara tergolong masih rendah. Partisipasi masyarakat umumnya hanya bersifat pasif, seperti menghadiri musyawarah kelurahan atau mengikuti kegiatan sosialisasi tertentu. Belum ada mekanisme formal seperti forum konsultasi publik atau survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Selain itu, sebagian masyarakat berpendapat bahwa mereka jarang dilibatkan dalam evaluasi kebijakan atau proses penyusunan program pelayanan di tingkat distrik. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip partisipasi belum berjalan sebagaimana konsep *good governance*, yang menuntut keterlibatan masyarakat dalam setiap tahapan kebijakan publik.

### 4. Prinsip Efektivitas dan Efisiensi

Dari hasil observasi dan wawancara, pelayanan publik di Distrik Sorong Utara masih bersifat manual, belum berbasis sistem elektronik. Waktu penyelesaian pelayanan administrasi bervariasi, tergantung pada jenis layanan dan jumlah pemohon. Kendala utama yang ditemukan adalah: Kurangnya tenaga aparatur di bidang pelayanan administrative, Sarana dan prasarana pelayanan (komputer, jaringan internet) yang terbatas, Prosedur pelayanan masih berlapis sehingga memperlambat penyelesaian. Meskipun demikian, masyarakat menilai aparatur sudah cukup ramah dan berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan sumber daya yang terbatas. Hal ini menunjukkan adanya komitmen, meski belum diimbangi dengan efisiensi yang memadai.

### 5. Prinsip Supremasi Hukum (Rule of Law)

Pemerintah Distrik Sorong Utara telah berupaya melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, khususnya UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Wali Kota Sorong tentang Standar Pelayanan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik masih lemah. Beberapa masyarakat mengeluhkan kurangnya kejelasan prosedur dan adanya perbedaan perlakuan dalam beberapa jenis layanan. Sanksi terhadap pelanggaran disiplin aparatur masih jarang diterapkan, sehingga aspek penegakan hukum dan keadilan dalam pelayanan belum maksimal.

## C. Hambatan Implementasi Good Governance di Distrik Sorong Utara

Dari hasil penelitian, hambatan utama dalam implementasi prinsip *good governance* di Distrik Sorong Utara adalah:

1. Keterbatasan sumber daya manusia (SDM): jumlah dan kompetensi pegawai masih kurang, khususnya di bidang administrasi publik dan teknologi informasi.
2. Kurangnya fasilitas dan sarana pelayanan: seperti komputer, sistem antrian, serta fasilitas pelayanan digital.
3. Budaya birokrasi konvensional: masih ada pola kerja yang lambat dan kurang adaptif terhadap perubahan.

4. Partisipasi masyarakat yang rendah: masyarakat cenderung pasif dan kurang berinisiatif dalam menyampaikan aspirasi atau pengaduan.
5. Koordinasi antarinstansi yang belum optimal: masih ada tumpang tindih kewenangan antara distrik dan dinas di tingkat kota.

#### **D. Pembahasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *good governance* di Pemerintah Distrik Sorong Utara telah menunjukkan kemajuan, tetapi masih jauh dari ideal.

Jika dibandingkan dengan teori Dwiyanto (2006) dan Sedarmayanti (2012), implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas baru mencapai tingkat “formalitas administratif”, belum menjadi budaya organisasi yang melekat. Partisipasi masyarakat yang rendah juga sejalan dengan hasil penelitian Aisyam (2020) dan Rosyiah dkk. (2020) yang menyebutkan bahwa partisipasi publik masih menjadi tantangan utama di tingkat pemerintahan daerah.

Sementara itu, efektivitas dan efisiensi pelayanan di Sorong Utara masih terhambat oleh keterbatasan sumber daya dan sistem manual. Padahal, menurut UNDP (1997) dan World Bank (2000), efektivitas pelayanan publik merupakan indikator utama keberhasilan *good governance*.

Dengan demikian, untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip *good governance*, Pemerintah Distrik Sorong Utara perlu:

1. Meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan pelayanan publik dan digitalisasi.
2. Membangun sistem pelayanan berbasis teknologi informasi (e-government).
3. Membentuk forum komunikasi masyarakat sebagai wadah partisipasi dan pengawasan publik.
4. Memperkuat sistem akuntabilitas publik dengan publikasi laporan kinerja secara berkala.
5. Memperbaiki sistem pengawasan internal dan mekanisme penegakan disiplin aparatur.

Langkah-langkah tersebut akan mendukung terciptanya pemerintahan distrik yang transparan, responsif, dan dipercaya masyarakat.

#### **KESIMPULAN**

Implementasi prinsip *good governance* di Pemerintah Distrik Sorong Utara belum optimal. Meskipun sudah ada upaya menuju tata kelola pemerintahan yang baik, namun penerapannya masih terbatas pada aspek administratif. Prinsip transparansi dan akuntabilitas telah dilaksanakan sebagian, tetapi belum sepenuhnya terbuka kepada masyarakat. Informasi pelayanan masih terbatas dan belum terpublikasi secara digital. Partisipasi masyarakat masih rendah karena belum ada wadah formal untuk menyalurkan aspirasi atau melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik. Efektivitas dan efisiensi pelayanan masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung. Supremasi hukum dan pengawasan belum sepenuhnya berjalan efektif, karena belum ada mekanisme sanksi tegas terhadap pelanggaran administrasi maupun kedisiplinan aparatur.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington D.C.: Congressional Quarterly Press.
- Keban, Yeremias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). (2000). *Akuntabilitas dan Good Governance*. Jakarta: LAN RI.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance: Kepemerintahan yang Baik dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development: A UNDP Policy Document*. New York: United Nations Development Programme.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- World Bank. (2000). *Reforming Public Institutions and Strengthening Governance*. Washington, D.C.: The World Bank.
- Aisyam, M. (2020). Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik. *JAMAK: Jurnal Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan*, 7(1), 43–52.
- Rosyiah, I., Nuradhwati, R., & Gunawan, W. (2020). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Prinsip*, 1(2).
- Purnama, B., & Tuasikal, H. (2019). Membedah Konsep Pelayanan Publik dan Good Governance dalam Perspektif Hukum Administrasi. *Justisi*, 5(1), 8–20.
- Mulanda, D. M., & Adnan, M. F. A. (2023). Implementasi Teori Good Governance dalam Meningkatkan Kinerja Administrasi Publik. *FisiPublik: Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 8(2), 1–13