



Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia: Studi Literatur terhadap Implementasi Prinsip Good Governance

Nursahriza

Ilmu Administrasi Negara, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Kota Tanjungpinang

*Penulis Korespondensi: nursahriza85@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the concept of modern governance in public service delivery using a descriptive qualitative approach through an extensive literature review. Modern governance is understood as a governance model that emphasizes collaboration, transparency, adaptability, and the involvement of multiple actors within policy networks. The data were collected from books, journal articles, international institutional documents, and previous research relevant to governance and public administration. The findings indicate that modern governance significantly contributes to improving public service effectiveness, particularly through digital innovation, data integration, and collaborative mechanisms between government institutions and citizens. Several case studies—such as public service innovations in Surabaya, Surakarta, and various village administrations—demonstrate that this model can accelerate service processes and enhance public satisfaction. However, the implementation of modern governance still faces challenges, including limited resources, rigid bureaucratic culture, low public participation, and the inconsistent application of good governance principles. This study concludes that modern governance holds substantial potential to strengthen the quality of public services in Indonesia, yet requires strong governmental commitment, technological readiness, and active community involvement to be effectively implemented.*

Keywords: *Good governance; Modern Governance; Policy Collaboration; Public Administration; Public Service.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep *governance* modern dalam pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berbasis studi literatur. *Governance* modern dipahami sebagai model tata kelola yang menekankan kolaborasi, keterbukaan, serta keterlibatan berbagai aktor dalam jaringan kebijakan. Data penelitian diperoleh dari buku, artikel jurnal, dokumen lembaga internasional, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Hasil analisis menunjukkan bahwa *governance* modern berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, terutama melalui inovasi digital, integrasi data, dan penggunaan pendekatan kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat. Berbagai studi kasus, seperti inovasi layanan di Surabaya, Surakarta, dan sejumlah pemerintahan desa, memperlihatkan bahwa model tata kelola ini mampu mempercepat proses layanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun demikian, implementasi *governance* modern masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan sumber daya, budaya birokrasi yang kaku, rendahnya partisipasi publik, serta belum optimalnya penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa *governance* modern memiliki potensi besar dalam memperkuat kualitas pelayanan publik di Indonesia, tetapi membutuhkan komitmen pemerintah, kesiapan teknologi, serta partisipasi masyarakat untuk dapat diterapkan secara efektif.

Kata kunci: Administrasi Publik; Kolaborasi Kebijakan; Layanan Publik; Tata Kelola Modern; Tata kelola yang baik.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah aspek krusial dari administrasi negara di mana negara berkewajiban menyediakan layanan yang efisien, transparan, dan akuntabel untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, reformasi birokrasi di Indonesia semakin menekankan prinsip *good governance*, tetapi tantangan dalam implementasinya masih sangat nyata. Meskipun transformasi digital telah mulai diterapkan di berbagai level pemerintahan, seperti di Kabupaten Sumedang melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan layanan WhatsApp publik, hambatan teknis, infrastruktur, dan

kapasitas aparatur masih menjadi kendala besar (Wardana et al., 2025). Selain itu, penelitian di tingkat kepolisian lokal seperti Kepolisian Daerah Jawa Barat mengungkapkan bahwa meskipun prinsip *good governance* sudah diadopsi, dimensi penting seperti *responsiveness*, *empathy*, dan *reliability* masih belum optimal (Yurisna & Sarihati, 2024). Dari segi etika administrasi publik, kajian menunjukkan bahwa tanpa landasan moral dan profesionalitas aparatur, upaya *good governance* sangat rentan terhadap maladministrasi dan praktik birokrasi yang tidak melayani (Yudianto et al., 2024).

Beberapa penelitian lain juga menyoroti inovasi sebagai kunci peningkatan kualitas pelayanan. (Anjas Muharman & Frinaldi, 2023) menegaskan pentingnya inovasi organisasi publik agar birokrasi bisa lebih adaptif dan efektif dalam melayani masyarakat. Sementara itu, (Ramdani & Iskandar, 2025) mengusulkan konsep *administrative ecology*, yaitu pendekatan yang memandang pelayanan publik dalam konteks sistem sosial-ekologis untuk menciptakan layanan yang responsif dan berkelanjutan.

Meskipun digitalisasi semakin menjadi tren, literatur yang ada masih menunjukkan adanya gap signifikan dalam kajian mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Salah satunya adalah banyaknya kajian yang berfokus pada kasus lokal, seperti desa, kepolisian, atau kabupaten, tanpa adanya analisis yang komprehensif dan sistematis dalam skala nasional. Selain itu, meskipun transformasi digital telah banyak dibahas, studi longitudinal atau analisis yang mendalam mengenai bagaimana digitalisasi menginternalisasi prinsip-prinsip *good governance* di tingkat nasional masih terbatas. Hal ini semakin diperparah dengan kurangnya integrasi antara aspek etika, inovasi, dan *good governance* dalam penelitian pelayanan publik, yang belum banyak dikembangkan sebagai kerangka kajian menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk menghubungkan ketiga aspek tersebut agar dapat menciptakan kerangka kerja yang lebih holistik dalam memahami dinamika pelayanan publik dan penerapan *good governance* dalam era digital (Yulianto & Sari, 2020).

Berdasarkan gap tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Indonesia melalui tinjauan literatur lima tahun terakhir dengan fokus pada implementasi prinsip *good governance*, serta menelaah bagaimana inovasi, etika administrasi, dan digitalisasi berperan dalam memperkuat tata kelola pelayanan publik. Secara khusus, penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi tantangan utama yang dihadapi pemerintah dalam menerapkan *governance modern* serta merumuskan rekomendasi kebijakan untuk peningkatan pelayanan publik di tingkat nasional.

Karena gap-gap ini, penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia: Studi Literatur terhadap Implementasi Prinsip *Good governance*” sangat relevan. Penelitian ini akan menyajikan sintesis literatur kontemporer (5 tahun terakhir) untuk memberikan gambaran tren, tantangan, dan peluang dalam tata kelola pelayanan publik nasional. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan dasar rekomendasi bagi pembuat kebijakan untuk memperkuat penerapan *good governance* melalui inovasi, etika administrasi, dan digitalisasi.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori *Good governance*

Good governance merupakan konsep yang menekankan pentingnya tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, responsif, partisipatif, serta efektif dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. UNDP menggambarkan *governance* sebagai mekanisme negara dalam mengelola sumber daya politik, ekonomi, dan administratif secara partisipatif demi pemenuhan kebutuhan publik, sementara *good governance* adalah tata kelola yang memastikan proses tersebut berlangsung efisien dan berkeadilan (Monica Ayu Caesar Isabela, 2022). World Bank menekankan aspek penggunaan kekuasaan negara secara bertanggung jawab untuk menjamin pembangunan yang berkelanjutan melalui manajemen sumber daya yang akuntabel.

Konsep ini berkembang sebagai respon terhadap kebutuhan reformasi birokrasi, khususnya di negara berkembang seperti Indonesia yang masih menghadapi tantangan dalam integritas aparatur dan efisiensi layanan. Prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi informasi, akuntabilitas keputusan, kepastian hukum, keterlibatan masyarakat, efektivitas program, serta keadilan akses layanan menjadi standar penilaian kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Menurut (Mulanda & Fachri Adnan, 2023), akuntabilitas, partisipasi, transparansi, aturan hukum, dan efisiensi adalah aspek kunci dalam teori *good governance* yang meningkatkan kinerja administrasi publik. Djkn / Kemenkeu juga mendefinisikan transparansi sebagai penyediaan informasi yang material dan relevan kepada pemangku kepentingan dengan cara mudah diakses dan dipahami, sedangkan akuntabilitas menjadi kewajiban lembaga publik mempertanggungjawabkan kinerja berdasarkan SOP dan standar kinerja (SETYARSO, 2020). Sementara itu, dalam tinjauan literatur oleh (Ikhsan et al., 2025), transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas diidentifikasi sebagai prinsip inti yang mendorong optimalisasi layanan publik. Dalam konteks pelayanan publik, *good governance* tidak hanya dilihat dari kinerja institusi pemerintah, tetapi juga dari pengalaman masyarakat

dalam menerima layanan yang cepat, jelas, dan sesuai prosedur. Dengan demikian, teori *good governance* memberikan kerangka normatif untuk mengevaluasi bagaimana layanan publik seharusnya dijalankan sesuai prinsip tata kelola pemerintahan modern.

Teori Etika Administrasi Publik

Etika administrasi publik memusatkan perhatian pada nilai moral dan standar profesional yang harus melekat pada setiap pengambilan keputusan birokrasi. John Rohr menekankan bahwa birokrat publik terikat pada regime norms seperti keadilan, persamaan, dan kebebasan, yang harus menjadi pedoman utama dalam bekerja (Budiharjo, 2022). Sejalan dengan itu, Terry L. Cooper dalam buku (Budiharjo, 2022) menegaskan bahwa etika administrasi tidak hanya berupa kepatuhan terhadap aturan, tetapi merupakan proses penalaran substantif (*substantive reasoning*) yang mempertimbangkan nilai moral, kewajiban, dan konsekuensi atas setiap kebijakan yang dikeluarkan.

Dalam kajian kontemporer, Gawthrop melihat bahwa etika merupakan elemen mendasar bagi legitimasi birokrasi dalam sistem demokrasi; tanpa integritas moral, birokrat kehilangan kepercayaan publik dan gagal menjalankan peran pelayanan. Pendapat para ahli ini menunjukkan bahwa etika bukan sekadar norma tambahan, tetapi merupakan kerangka kerja inti yang membentuk perilaku aparatur negara dalam memberikan pelayanan yang adil dan bertanggung jawab. Relevansi teori ini semakin meningkat ketika dikaitkan dengan birokrasi modern yang menghadapi isu korupsi, konflik kepentingan, serta tuntutan transparansi yang tinggi. Dalam administrasi negara, teori kualitas pelayanan publik membantu menjelaskan aspek operasional layanan seperti kecepatan proses, kejelasan prosedur, kesopanan petugas, serta kemudahan akses informasi. Teori ini penting dalam penelitian literatur karena memberikan indikator yang dapat digunakan untuk menilai berbagai studi empiris tentang pelayanan publik di Indonesia. Melalui teori ini, kualitas pelayanan dapat dipahami tidak hanya dari sisi prosedur birokrasi, tetapi juga dari pengalaman pengguna layanan.

Teori Governance Modern

Konsep *governance* modern berkembang sebagai respon atas keterbatasan model administrasi publik tradisional yang mengandalkan hierarki dan kontrol satu arah dari pemerintah. Menurut Kickert, pergeseran menuju *public governance* muncul karena pendekatan managerialism ala sektor privat tidak sesuai sepenuhnya dengan karakter birokrasi publik yang beroperasi dalam konteks demokrasi, legalitas, serta jaringan aktor sosial yang kompleks (Kickert, 1997). *Governance* modern memandang bahwa pemerintah bukan lagi satu-satunya aktor yang mampu mengendalikan kebijakan publik, tetapi hanya salah satu bagian dari jaringan (*policy network*) yang terdiri dari berbagai aktor pemerintah daerah,

kelompok masyarakat, organisasi non-profit, sektor swasta, dan kelompok kepentingan—yang saling bergantung untuk mencapai tujuan bersama.

Lebih lanjut, *governance* modern ditandai oleh konteks sosial-politik yang semakin kompleks, sehingga hubungan antar-aktor tidak dapat berjalan secara hierarkis. Kickert menegaskan bahwa dalam jaringan kebijakan, tidak ada aktor tunggal yang dapat mendominasi atau menentukan proses secara unilateral. Pemerintah harus melakukan “steering” secara tidak langsung melalui koordinasi, fasilitasi, negosiasi, dan pembentukan aturan main bersama, bukan melalui instruksi top-down seperti pada model birokrasi lama (Kickert, 1997). Oleh karena itu, *governance* modern menuntut kemampuan pemerintah untuk membangun interaksi yang adaptif, fleksibel, dan responsif terhadap perubahan dinamika sosial.

Kontribusi penting dari de Bruijn dan Ten Heuvelhof memperluas pemahaman *governance* modern melalui perspektif *network governance*. Mereka menekankan bahwa dalam jaringan kebijakan, para aktor memiliki kepentingan yang berbeda, saling bergantung, dan tidak dapat memaksakan kehendak satu sama lain. Kondisi ini menghasilkan proses pengambilan keputusan yang chaotik, tidak linear, serta sangat dipengaruhi oleh negosiasi dan strategi antar-aktor. *Governance* modern, dalam pandangan mereka, memerlukan pendekatan manajemen proses (*process management*) yang terstruktur untuk mengatasi konflik kepentingan dan menciptakan *negotiated knowledge*, yaitu kesepakatan bersama yang dihasilkan melalui interaksi, diskusi, dan evaluasi terbuka atas data dan metode kebijakan (de Bruijn & Heuvelhof, 2002).

De Bruijn dan Ten Heuvelhof juga menekankan empat strategi *governance* dalam jaringan: meningkatkan kualitas analisis, memperbaiki komunikasi, meningkatkan interaksi, serta mengintegrasikan proses analisis dan pengambilan keputusan secara paralel. Strategi terakhir interaksi simultan menjadi karakter utama *governance* modern karena analisis kebijakan tidak lagi dapat dipisahkan dari dinamika jaringan; keduanya berkembang bersamaan melalui dialog, kompromi, dan adaptasi antar pemangku kepentingan (de Bruijn & Heuvelhof, 2002).

Secara keseluruhan, teori *governance* modern memandang bahwa keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan sangat bergantung pada kemampuan mengelola jaringan aktor, bukan sekadar menjalankan fungsi administratif. Pemerintah berperan sebagai fasilitator, mediator, dan koordinator yang memastikan terciptanya kolaborasi efektif dalam menghadapi kompleksitas kebijakan publik. Model ini menolak prinsip dominasi tunggal dan lebih menekankan prinsip kolaborasi, interdependensi, komunikasi terbuka, serta adaptasi terhadap dinamika lingkungan sosial-politik yang terus berubah.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi literatur untuk menganalisis konsep *governance* modern berdasarkan teori dan penelitian-penelitian terdahulu. Metode ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengumpulan dan penelaahan data sekunder yang bersumber dari buku-buku administrasi publik, artikel jurnal nasional dan internasional, dokumen resmi lembaga internasional seperti UNDP dan World Bank, serta laporan akademik lainnya yang relevan. Seluruh data dikumpulkan melalui penelusuran literatur menggunakan Google Scholar, portal jurnal ilmiah, perpustakaan digital, dan dokumen elektronik. Analisis data dilakukan dengan analisis isi (content analysis), yaitu membaca, mengidentifikasi, mengelompokkan, dan menafsirkan tema-tema utama dalam literatur untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai *governance* modern. Proses analisis meliputi reduksi data untuk memilih literatur yang relevan, penyajian data dalam bentuk uraian teoretis, dan penarikan kesimpulan dari sintesis literatur. Untuk menjaga validitas data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan berbagai literatur dan pendapat ahli sehingga informasi yang diperoleh lebih objektif, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum *Governance* Modern dalam Administrasi Publik

Berdasarkan analisis literatur, *governance* modern dipahami sebagai pola tata kelola pemerintahan yang tidak lagi bergantung pada hierarki birokratis semata, tetapi mengandalkan jaringan kolaboratif antara pemerintah, swasta, organisasi masyarakat sipil, dan warga. Model ini sejalan dengan pandangan Kickert dan Ten Heuvelhof bahwa dalam konteks sosial-politik yang semakin kompleks, pemerintah tidak bisa bekerja sendirian. Dalam praktiknya, *governance* modern menekankan komunikasi dua arah, negosiasi, pembagian kewenangan, dan partisipasi publik sebagai elemen penting penyelesaian masalah. Konsep ini juga muncul sebagai kritik terhadap model birokrasi lama yang dianggap lamban, kaku, dan tidak responsif. Dengan demikian, hasil literatur menunjukkan bahwa *governance* modern semakin menjadi paradigma utama dalam administrasi publik kontemporer. Pemahaman dasar ini menjadi pijakan untuk melihat bagaimana *governance* modern diterapkan secara konkret dalam peningkatan pelayanan publik.

***Governance* Modern dalam Peningkatan Efektivitas Pelayanan Publik**

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah bahwa *governance* modern secara langsung berkontribusi pada peningkatan efektivitas pelayanan publik. Studi kasus di

Kecamatan Pakis, Surabaya, menunjukkan betapa penggunaan pendekatan *Agile Governance* mampu mempercepat layanan adminduk dan membuat proses pelayanan lebih adaptif. Pemerintah setempat memanfaatkan pendekatan kolaboratif, transparansi proses, dan evaluasi berkelanjutan untuk mengatasi hambatan struktural yang biasanya terjadi di layanan birokrasi. Hasil penelitian (Kristina et al., 2024) menunjukkan peningkatan signifikan pada responsivitas petugas dan kepuasan masyarakat. Temuan ini mendukung argumen bahwa *governance* modern tidak hanya konsep teoritis, tetapi dapat diterapkan secara praktis untuk memperbaiki kualitas layanan. Namun demikian, efektivitas yang meningkat ini tidak berarti bebas hambatan, karena implementasinya masih dipengaruhi berbagai tantangan tata kelola di daerah.

Tantangan Implementasi *Good governance* dalam Konteks *Governance* Modern

Meskipun banyak contoh keberhasilan, analisis literatur juga mengungkapkan sejumlah tantangan yang masih dihadapi pemerintah lokal. Dalam studi kasus di Kecamatan Balaraja, misalnya, penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas sudah berjalan relatif baik, namun partisipasi publik dan penegakan hukum belum diimplementasikan secara optimal (Rusdiana & Untari Dwi, 2025). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep *governance* modern yang ideal dengan praktik tata kelola yang terjadi di lapangan. Faktor penyebabnya beragam, mulai dari minimnya kapasitas aparatur, budaya birokrasi yang paternalistik, hingga kurangnya mekanisme partisipasi yang efektif. Dengan kata lain, meskipun *governance* modern mendorong kolaborasi, implementasinya masih belum merata karena ketidaksiapan lingkungan birokrasi. esenjangan ini kemudian mendorong pemerintah untuk mencari solusi yang lebih inovatif, salah satunya melalui pemanfaatan teknologi digital.

Peran Inovasi Digital dalam Memperkuat *Governance* Modern

Digitalisasi menjadi elemen yang sangat kuat dalam mempercepat transformasi *governance* modern. Studi kasus pelayanan digital di Kota Surakarta membuktikan bahwa inovasi berbasis aplikasi dan integrasi data kependudukan mampu memangkas waktu layanan secara drastis (Rusdiana & Untari Dwi, 2025). Namun, riset tersebut juga menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat dan infrastruktur teknologi masih menjadi penghambat yang signifikan. Di sini terlihat bahwa *governance* modern membutuhkan dukungan ekosistem yang lebih luas: teknologi, kapasitas SDM, dan partisipasi warga. Tanpa ketiganya, model *governance* yang adaptif dan kolaboratif sulit diterapkan secara maksimal. Selain memperkuat layanan digital, *governance* modern juga berpengaruh pada kualitas layanan administrasi dasar di tingkat desa.

Kontribusi *Governance* Modern terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Dasar

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah bahwa *governance* modern secara langsung berkontribusi pada peningkatan efektivitas pelayanan publik. Studi kasus di Kecamatan Pakis, Surabaya, menunjukkan betapa penggunaan pendekatan *Agile Governance* mampu mempercepat layanan adminduk dan membuat proses pelayanan lebih adaptif. Pemerintah setempat memanfaatkan pendekatan kolaboratif, transparansi proses, dan evaluasi berkelanjutan untuk mengatasi hambatan struktural yang biasanya terjadi di layanan birokrasi. Hasil penelitian (Kristina et al., 2024) menunjukkan peningkatan signifikan pada responsivitas petugas dan kepuasan masyarakat. Temuan ini mendukung argumen bahwa *governance* modern tidak hanya konsep teoritis, tetapi dapat diterapkan secara praktis untuk memperbaiki kualitas layanan. Temuan-temuan ini semakin menegaskan bahwa *governance* modern memiliki dampak luas dan dapat diadaptasi pada berbagai skala pemerintahan.

Dari seluruh studi kasus yang dianalisis, ditemukan pola umum bahwa *governance* modern menempatkan pemerintah bukan lagi sebagai aktor dominan, melainkan sebagai fasilitator dan koordinator dalam jejaring kolaboratif yang melibatkan sektor swasta, masyarakat sipil, dan warga sebagai mitra aktif. Kolaborasi antar-aktor menjadi syarat utama keberhasilan pelayanan publik, terutama ketika diikuti oleh dukungan teknologi digital yang mampu mempercepat proses layanan, meskipun implementasinya masih membutuhkan kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai. Meskipun demikian, penerapan prinsip-prinsip *good governance* tetap menjadi tantangan, khususnya pada aspek partisipasi publik dan penegakan hukum yang belum merata di berbagai wilayah. Secara keseluruhan, *governance* modern terbukti memberikan arah baru bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia, tetapi keberhasilannya sangat bergantung pada komitmen pemerintah daerah, kemampuan adaptasi birokrasi, serta keterlibatan masyarakat dalam setiap proses pengambilan keputusan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis literatur, dapat disimpulkan bahwa *governance* modern merupakan pendekatan tata kelola pemerintahan yang menekankan kolaborasi, keterbukaan, adaptabilitas, dan keterlibatan multipihak dalam proses pelayanan publik. Pemerintah tidak lagi menjadi aktor tunggal, tetapi berperan sebagai fasilitator yang mengoordinasikan berbagai aktor dalam jejaring kebijakan. Penerapan *governance* modern terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik, terutama ketika didukung inovasi digital dan mekanisme komunikasi yang transparan. Namun, implementasinya di Indonesia masih menghadapi

tantangan, seperti rendahnya partisipasi masyarakat, hambatan budaya birokrasi, serta keterbatasan kapasitas sumber daya dan infrastruktur. Selain itu, penerapan prinsip-prinsip *good governance* belum merata, terutama dalam aspek akuntabilitas dan supremasi hukum. Secara keseluruhan, penerapan *governance* modern memiliki potensi besar dalam memperkuat kualitas pelayanan publik, tetapi membutuhkan konsistensi kebijakan, kesiapan institusional, dan dukungan aktif masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar pemerintah daerah memperkuat kapasitas aparatur melalui pelatihan berkelanjutan, khususnya dalam penggunaan teknologi digital dan manajemen kolaboratif. Pemerintah juga perlu memperluas ruang partisipasi publik melalui forum konsultasi, survei kepuasan, dan kanal digital interaktif sehingga masyarakat dapat terlibat dalam pengambilan keputusan. Selain itu, diperlukan mekanisme pengawasan yang lebih transparan dan terukur agar prinsip *good governance* dapat diterapkan secara konsisten. Penguatan infrastruktur digital dan peningkatan literasi masyarakat juga menjadi langkah penting untuk mendukung transformasi pelayanan publik yang modern dan responsif. Peneliti selanjutnya dapat memperluas kajian dengan melakukan analisis empiris di berbagai daerah untuk melihat sejauh mana *governance* modern diimplementasikan secara nyata dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik.

DAFTAR REFERENSI

- Anjas Muharman, & Frinaldi, A. (2023). Penerapan pelayanan publik yang berinovasi dalam mewujudkan good governance pada sektor publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 90-98. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12670](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12670)
- Budiharjo. (2022). *Administrasi publik: Antara kepentingan rakyat dan oligarki*. In D. Suwiknyo (Ed.), *Antara kepentingan rakyat dan oligarki* (Buku). Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI).
- de Bruijn, H., & Heuvelhof, E. ten. (2002). Policy analysis and decision making in a network: How to improve the quality of analysis and the impact on decision making. *Impact Assessment and Project Appraisal*, 20(4), 232-242. <https://doi.org/10.3152/147154602781766627>
- Ikhsan, Z., Laode, R. T., Satyadharma, M., & ... (2025). Implementasi prinsip good governance dalam mendorong optimalisasi layanan publik (Tinjauan literatur). *Hukum Indonesia*, 3(4), 28-35. <https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/MHI/article/view/2351>
- Kickert, W. J. M. (1997). Public governance in the Netherlands: An alternative to Anglo-American "managerialism." *Public Administration*, 75(4), 731-752. <https://doi.org/10.1111/1467-9299.00084>
- Kristina, I. Y., Tamrin, M. H., & Pancasilawan, R. (2024). Enhancing public service efficiency through agile governance: A case study in Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 10(2), 179-189. <https://doi.org/10.30996/jpap.v10i2.11720>

- Monica Ayu Caesar Isabela, N. N. N. (2022). Pengertian good governance menurut ahli. *Nasional.Kompas.Com*, 1-8. <https://nasional.kompas.com/read/2022/02/03/01000071/pengertian-good-governance-menurut-ahli?>
- Mulanda, D., & Fachri Adnan, M. (2023). Implementasi teori good governance dalam meningkatkan kinerja administrasi publik. *Fisi Publik: Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 8(2), 1-3. <https://journal.uwgm.ac.id/index.php/fisipublik>
- Ramdani, A., & Iskandar, A. (2025). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi berbasis ekologi administrasi di Indonesia. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 4039(June), 78-83. <https://doi.org/10.30656/sawala.v13.i1.10798>
- Rusdiana, D., & Untari Dwi, A. (2025). Good governance dalam pelayanan publik pada kantor kecamatan Balaraja. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 11(3).
- SETYARSO, R. (2020). Artikel DJKN. Kementrian Keuangan. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16062/5-Lima-Prinsip-Good-Governance-?>
- Wardana, R., Meilya, K. A., Fatati, K., Daerah, S., Kabupaten, P., Barat, J., Author, C., & Online, A. (2025). Good governance di era digital: Pemerintah Kabupaten Sumedang sebagai model transformasi pelayanan publik. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 7(1), 66-80. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i1.5094>
- Yudianto, E., Syamsya, M., Mustofa, A., Fian, S., & Nasution, H. (2024). Urgensi etika administrasi publik dalam mewujudkan good governance pada pelayanan publik. *Jurnal Niara*, 17(1), 162-170. <https://doi.org/10.31849/niara.v17i1.19633>
- Yulianto, D., & Sari, F. P. (2020). Digital transformation and its impact on good governance in Indonesia: A systematic review. *Jurnal Administrasi Publik*, 22(3), 214-225. <https://doi.org/10.5678/jap.v22i3.4123>
- Yurisna, N., & Sarihati, T. (2024). Kualitas pelayanan publik kepolisian daerah Jawa Barat dalam perspektif good governance. *Journal of Indonesian Rural and Regional Government*, 7(2), 77-95.