

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM  
PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI PADA KELURAHAN CAKUNG BARAT KECAMATAN CAKUNG  
KOTA JAKARTA TIMUR)**

**Rosita Prameswari<sup>1</sup>, Ivan Budi Susetyo<sup>2\*</sup>**

**Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi**

**Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia**

Email : [rositaprameswari98@gmail.com](mailto:rositaprameswari98@gmail.com)<sup>1</sup> , [ivanbudisusetyo@yahoo.co.id](mailto:ivanbudisusetyo@yahoo.co.id)<sup>2</sup>

ARTICLE  
INFO

ABSTRACT

**Keywords**

Accountability; Good  
Governance; Public Services

*This research discusses the implementation of good governance principles in public service delivery at Cakung Barat Sub-District, East Jakarta. The objective of the research is to analyze how principles such as accountability, transparency, openness, and the rule of law are applied in the sub-district. The research employs a descriptive qualitative approach involving in-depth interviews and Nvivo data processing. The findings indicate that good governance principles have been well implemented, particularly in terms of accountability and openness, through effective communication and the availability of suggestion boxes. However, several challenges were identified, such as delays in service delivery and limited human resources. This research also highlights the importance of enhancing public service quality through human resource training and the optimization of information technology usage. This research provides valuable insights for local governments to improve service quality based on good governance principles, particularly in creating efficient, fair, and transparent services for the community.*

**PENDAHULUAN**

Urgensi masalah dalam penelitian ini terletak pada pentingnya penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam proses pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. *Good governance* atau tata kelola yang baik sangat diperlukan dalam setiap instansi pemerintah, termasuk di tingkat kelurahan, untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan berjalan efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

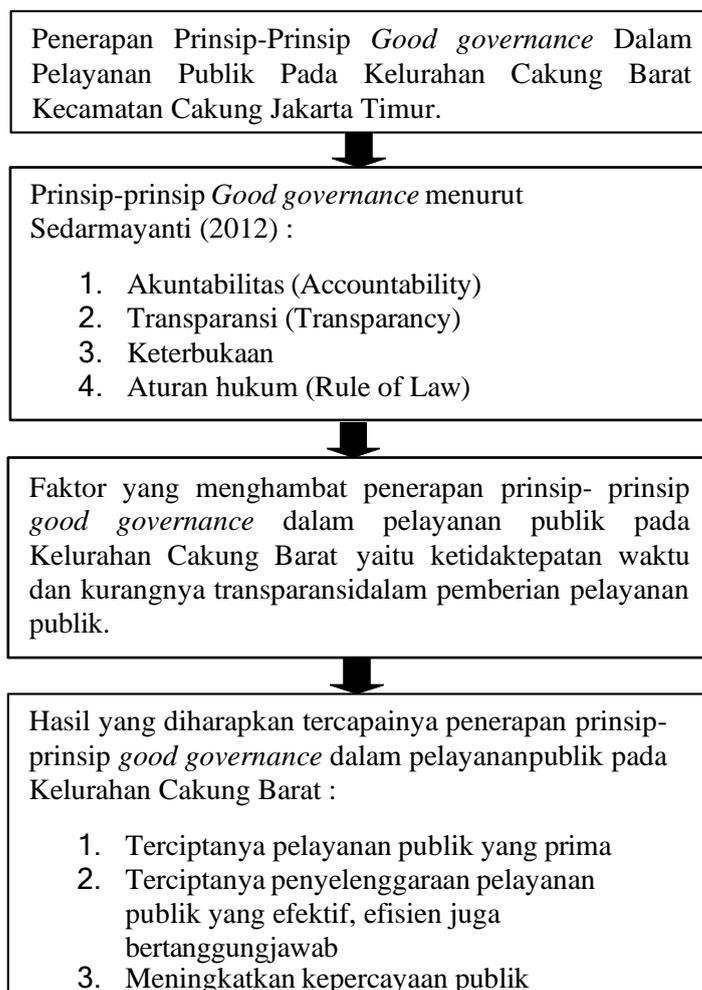
**KAJIAN PUSTAKA**

1. **Pengertian pelayanan publik** : Menurut Robert (1996:30) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban- ketertiban”.
2. **Pengertian good governance** : Menurut Sadjijono (2007:203) *Good governance* mengandung arti: “Kegiatan suatu lembaga pemerintah yangdijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara”.
3. **Manfaat good governance** : Menurut Amin (2012) manfaat yang diperoleh dalam pelaksanaan *good governance* antara lain yaitu meminimalkan *agency cost*, meningkatkan kinerja pemerintahan, memperbaiki citra pemerintahan.

**Kerangka Pemikiran**

Prinsip-prinsip *good governance* menurut Sedarmayanti (2012) yang terdiri dari, akuntabilitas (*Accountability*), Transparansi (*Transparency*), Keterbukaan dan Aturan hukum (*Rule Of Law*).

**Model Konsep Pelayanan Publik di Kelurahan Cakung Barat**



**METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Pendekatan Penelitian Kualitatif. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yang menggunakan bentuk penelitian yang bertujuan memberikan gambaran atau deskripsi mengenai implementasi prinsip-prinsip *good governance* secara objektif dengan menggunakan logikaserta teori-teori sesuai lapangan. Dalam penelitian ini yang dioperasikan adalah prinsip-prinsip *Good governance*, bagaimana penerapannya sehingga membawa pada kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Yang menjadi fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis tentang pelaksanaan Prinsip *Good Governance* Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Kelurahan Cakung Barat.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

**1) Akuntabilitas (Accountability)**

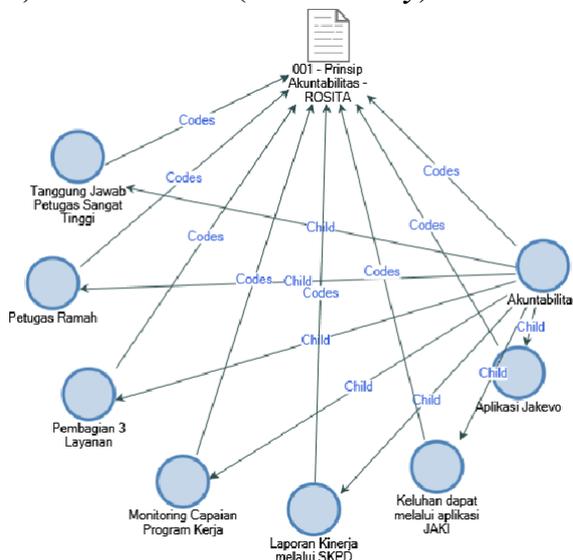
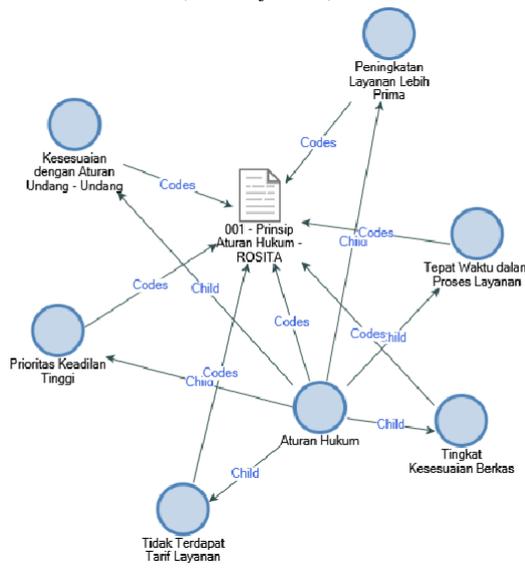


Diagram ini secara keseluruhan mengilustrasikan sistem pelayanan yang mengedepankan akuntabilitas melalui kombinasi antara tanggung jawab petugas, pemantauan kinerja, pelaporan, serta keterbukaan terhadap umpan balik dari masyarakat.

2) Aturan hukum (*Rule of Law*)



Kepatuhan terhadap *aturan hukum* dan *kesesuaian dengan undang-undang* menjadi komponen utama dalam pelaksanaan sistem ini. Hal ini menegaskan bahwa semua aktivitas dan layanan yang diberikan harus tunduk pada kerangka hukum yang berlaku, guna memastikan layanan berjalan secara legal dan dapat diaudit. Selain itu, terdapat elemen *prioritas keadilan tinggi*, yang mengindikasikan bahwa sistem ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang efisien, tetapi juga berkomitmen pada prinsip keadilan tanpa diskriminasi kepada semua pengguna layanan.

3) Keterbukaan

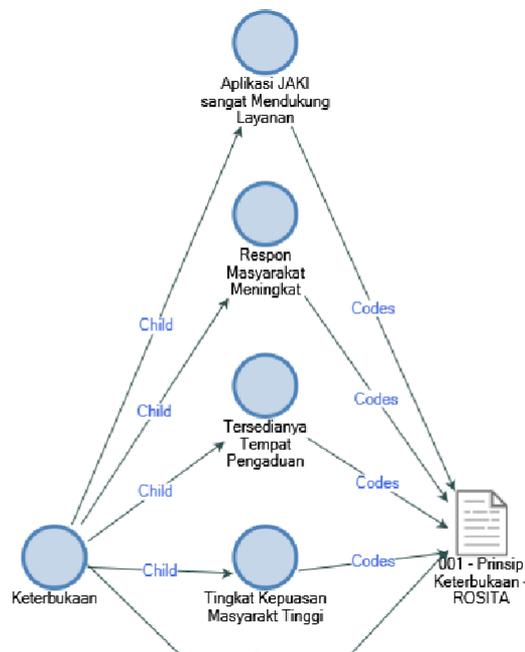


Diagram ini menggambarkan sebuah sistem yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan kualitas layanan. Penerapan prinsip keterbukaan tidak hanya berfokus pada peningkatan respons, tetapi juga berusaha untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap pencapaian tujuan sosial dan pelayanan yang lebih baik.

4) Transparansi (*Transparency*)

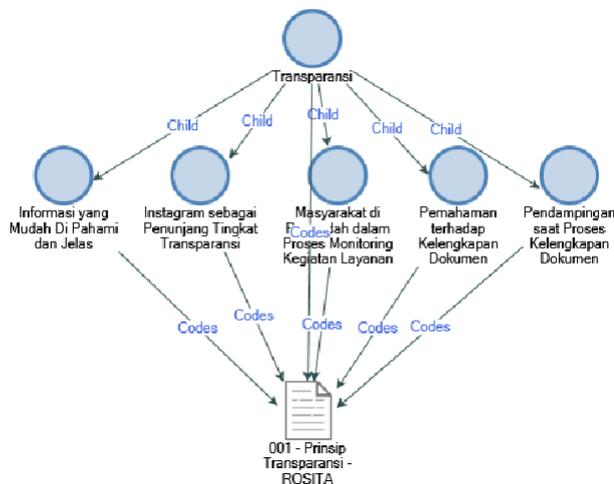


Diagram ini menggambarkan pentingnya transparansi dalam meningkatkan kualitas layanan dan akuntabilitas. Meskipun penerapannya dapat menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan akses teknologi atau resistensi terhadap perubahan, transparansi tetap menjadi elemen penting yang dapat meningkatkan hubungan antara lembaga dan masyarakat. Pemahaman yang jelas tentang bagaimana sistem ini bekerja dapat membantu mengatasi kendala tersebut dan memastikan bahwa prinsip transparansi diterapkan secara efektif.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Implementasi prinsip akuntabilitas (*Accountability*)

Dari hasil wawancara prinsip akuntabilitas yang ada di kantor kelurahan cakung barat sudah diterapkan dengan cukup baik dan juga masyarakat merasakan bahwa Implementasi prinsip akuntabilitas di Kantor Kelurahan Cakung Barat menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik di sana cukup baik. Akuntabilitas tercermin dari kewajiban pegawai untuk bertanggung jawab atas tindakan mereka, baik terhadap kinerja pelayanan, biaya, maupun produk yang dihasilkan. Penerapan prinsip ini terlihat dari koordinasi yang baik melalui sosial media dan komunikasi dua arah yang menciptakan hubungan efektif dengan masyarakat. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang transparan dan akuntabel, yang mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang, dalam pelayanannya tidak terdapat banyak kendala dari segi pertanggungjawaban tersebut.

### 2. Implementasi prinsip aturan hukum (*Rule of Law*)

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip aturan hukum yang ada di kantor kelurahan cakung barat dari segi pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat berjalan cukup baik. Untuk masalah kedisiplinan, masih terbilang kurang karena ketidaktepatan waktu juga masih adanya beberapa pelayanan yang dinilai kurang menurut Masyarakat

### 3. Keterbukaan

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip keterbukaan di kantor kelurahan cakung barat sudah cukup baik juga sudah sesuai dengan standar operating system (SOP)”. Prinsip keterbukaan juga diimplementasikan dengan baik, melalui penyediaan kotak saran dan kritik, serta pengaduan yang dapat diakses melalui aplikasi JAKI dan CRM. Pelayanan yang ramah dan jelas, ditambah dengan keinginan petugas untuk menjelaskan informasi, menciptakan suasana yang terbuka bagi masyarakat.

#### 4. Transparansi (*Transparancy*)

Berdasarkan hasil wawancara yang di dapat adalah penerapan prinsip *Good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Cakung Barat meliputi transparansi (*transparancy*). Transparansi diciptakan di Kantor Kelurahan Cakung Barat sebagai dasar kebebasan dalam memperoleh informasi juga ketepatan waktu yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat pengguna secara langsung. Dalam prinsip transparansi ini masih belum dilaksanakan dengan baik karena masih harus dibenahi lagi seperti halnya kejelasan lamanya waktu pembuatan pelayanan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat.

#### KESIMPULAN

Penerapan prinsip-prinsip *Good governance* dalam pemberian pelayanan publik di kantor Kelurahan Cakung Barat sudah terlaksana cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari 1) Prinsip Akuntabilitas (*Accountability*), sudah disesuaikan dengan aturan-aturan yang ada. Pelaporan kinerja terlaksana, terjalannya komunikasi yang efektif antara pimpinan dan pegawai dengan menerapkan komunikasi dua arah. 2) Prinsip Transparansi (*Transparancy*), dilihat dari segi ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pengguna layanan masih kurang tepat waktu dan dari segi penyediaan informasi sudah diterapkan dan mudah dipahami dan di akses oleh media papan maupun media sosial. 3) Prinsip Keterbukaan, disediakan tempat untuk berkritik dan mengajukan saran untuk masyarakat melalui kotak saran dan juga media sosial yang sudah disediakan. 4) Prinsip Aturan Hukum (*Rule of law*), petugas kelurahan cakung barat mampu mengedepankan kebutuhan masyarakat dan juga memberikan pelayanan publik yang bersifat adil tanpa pandang bulu.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Application of Good governance Principles in Improving The Quality of Public Services in Daragdan Distric, Purwakarta Regency.*
- Duarmas Patar, Rumapea welson, Yapi Rompas, 2016, Prinsip-prinsip Good governance dalam Pelayanan Publik di Kantor CamatKormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat. Jurnal Administrasi publik, Vol.1, No. 37.
- Dwiyanto, Agus., 2014. Mewujudkan Good governance melalui Pelayanan Publik. cetakan ke-4 ed. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ediyanto. (2020). Penerapan Prinsip-Prinsip Good governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Cigugur Kabupaten Kuningan. Jurnal Administrasi Publik. <https://journal.unpas.ac.id/index.php/decision/article/view/2381/1172>
- Engkus, Ainyna Rachmadianty Azan, Alliadzar Hanif, & Anisa Tiara Fitr. (2021). Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial, 19(1), 39–46.
- Fitriani, Samal. W. Ririhena. d., 2018. Penerapan prinsip-prinsip Good governance terhadap kualitas APBD Kabupaten Merauke. Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial, 7(2).
- Hanafi Dan Rohman(2019) Penerapan prinsip- prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor camat sail kota pekanbaru. Sri roserdevi nasution (2018)
- Heru Dian Setiawan (2022) Penerapan Prinsip- Prinsip Good governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat BandarDua Kabupaten PidieJaya.*
- Ika Nurul Iza, Dkk. (2022). Penerapan Prinsip Good governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Tempursari KabupatenLumajang. Jurnal Civic Hukum, 7(1).
- Muhamad, R., & Abdulrahman, W. (2017). Penerapan Prinsip-Prinsip Good governance Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur PelayananPublik Di DPMPT SP Kab Klaten. Journal Of Politic And Government Studies, 6(03),141-150. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/16591/15967>
- Muna Warah (2020) Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan *Good governance* Dalam Pelayanan Publik. Sri Warjiyanti. Jurnal Hukum Islam Volume 18 Nomor 1, Juni 2018.
- Penerapan Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari KabupatenLumajang. Ika Nurul Iza, Dkk. Jurnal Civic Hukum Volume 7 Nomor 1, Mei 2022.
- Penerapan Prinsip- Prinsip *Good governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Lowokwaru.
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). Analisis Implementasi Good governance Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang. Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas, 2(2),99-108. <http://penerbitgoodwood.com/index.php/jastaka/article/view/1850>
- Rosyada, A. A. (2016). Analisis Penerapan Prinsip Good governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda. Ejournal Ilmu

- Pemerintahan, 4(1),102-114.[http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/01/JURNAL%20\(01-25-16-11-41-42\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/01/JURNAL%20(01-25-16-11-41-42).pdf)
- Rusydi, A. R., Palutturi, S., Noor, N. B., Pasinringi, S. A., Multazam, A., Zuardin, Z., ... & Yani, A. (2019). Application Of Good Corporate Governance Principles In Public Regional Hospital Of Haji, Makassar. *International Journal Of Innovative Technology And Exploring Engineering (IJITEE)*, 9(1), 805-808. <http://repository.uinsa.ac.id/id/eprint/2283/>
- Sedarmayati. (2012). *Good Governance; Pemerintahan yang Baik, dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Rekonstruksi dan Pemberdayaan, Bagian Pertama, Edisi Revisi*. Bandung: Mandar Maju
- Selamat, M. D. (2013). Penerapan Prinsip Good governance Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Suatu Studi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro). *Governance*, 5(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/1558>
- Setiawan, H. D. (2022). Application Of Good governance Principles In Improving The Quality Of Public Services In Daragdan District, Purwakarta Regency. *Ijd-Demos*, 4(4). <https://scholar.archive.org/work/o2yckfnmg5alxoeylo5ftdj44q/access/wayback/https://hk-publishing.id/ijd-demos/article/download/342/pdf>
- Siti Maryam, Neneng. (2017). Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI - Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*, Vol 06. ISSN 2086 – 1109.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good governance dalam Perspektif Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.