

Implementasi Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Johar Baru: Hambatan dan Strategi Peningkatan

(The Implementation of Good Governance Principles in Public Service Delivery at Johar Baru Subdistrict: Challenges and Strategic Solutions)

Munir Saputra^{1*}, Erni Prasetyani²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ muniraaa.ms@gmail.com; ² erasetiya@gmail.com;

* corresponding author : Munir Saputra

ARTICLE INFO

Article history :

Received : June 08, 2025

Revised : June 23, 2025

Accepted : June 29, 2025

Keywords :

Good Governance;

Public Services;

Participation;

Accountability;

Transparency;

Service Quality;

Kata Kunci :

Tata Kelola yang Baik;

Pelayanan Publik;

Partisipasi;

Akuntabilitas;

Transparansi;

Kualitas Pelayanan;



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

Copyright (c) 2025

Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Good Governance principles in public services in Johar Baru District, Central Jakarta. The main focus of this research is to identify the barriers encountered in the application of Good Governance principles and to formulate strategies to improve the quality of public services. The research method used is a descriptive qualitative approach with data collection through in-depth interviews, field observations, and documentation studies. The results of the study indicate that although Good Governance principles have been implemented, significant barriers remain, including limitations in human resources (HR), low public participation, and limited technology utilization. The recommended improvement strategies include enhancing HR capacity through training, maximizing the use of information technology, and strengthening mechanisms for accountability and public participation.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Johar Baru, Jakarta Pusat. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penerapan prinsip-prinsip Good Governance serta merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun prinsip-prinsip Good Governance telah diterapkan, masih terdapat hambatan yang signifikan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia (SDM), rendahnya partisipasi masyarakat, dan terbatasnya pemanfaatan teknologi. Strategi peningkatan yang direkomendasikan meliputi peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan, optimalisasi penggunaan teknologi informasi, serta penguatan mekanisme akuntabilitas dan partisipasi publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efektif dan efisien adalah salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu pemerintahan dalam memberikan manfaat langsung kepada masyarakat. Di Indonesia, implementasi prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik menjadi sangat krusial untuk mencapai pemerintahan yang transparan, akuntabel, responsif, dan efisien. Prinsip-prinsip Good Governance mencakup partisipasi publik, akuntabilitas, transparansi, responsivitas, efisiensi, dan supremasi hukum, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (UNDP, 1997).

Kecamatan Johar Baru, sebagai salah satu kecamatan yang terletak di Jakarta Pusat, menghadapi tantangan besar dalam menerapkan prinsip-prinsip ini dalam pelayanan publik. Meskipun telah ada berbagai upaya dari pemerintah kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, masih banyak hambatan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan sumber daya manusia (SDM), kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, serta pemanfaatan teknologi yang belum optimal.

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk kehadiran negara dalam menjamin hak-hak dasar warganya. Kecamatan sebagai perangkat pemerintahan tingkat wilayah memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik dasar yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Kecamatan Johar Baru, yang terletak di wilayah administratif Jakarta Pusat, menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan publik yang dapat dikategorikan Jenis-Jenis Pelayanan Publik di Kecamatan Johar Baru, Jakarta Pusat :

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bentuk pelayanan yang paling sering dimanfaatkan oleh masyarakat. Layanan ini mencakup pembuatan dan pembaruan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Surat Pindah Datang/Keluar. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, pelayanan ini wajib diselenggarakan secara cepat, tepat, dan tanpa biaya.

2. Pelayanan Surat Keterangan dan Legalisasi

Kecamatan Johar Baru juga melayani berbagai kebutuhan legalisasi dan surat keterangan, seperti Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Pengantar Nikah, serta Surat Pengantar Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK). Menurut Dwiyanto (2006), pelayanan publik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga bersifat sosial karena mempengaruhi hak warga untuk mengakses layanan dasar dan partisipasi dalam kehidupan bermasyarakat.

3. Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan keluhan dan aduan atas berbagai masalah di lingkungan, seperti saluran air tersumbat, jalan rusak, atau layanan aparatur yang kurang maksimal. Pengaduan ini bisa disampaikan melalui loket langsung atau melalui sistem digital seperti aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang dikelola oleh Pemprov DKI Jakarta. Sebagaimana dikemukakan oleh Osborne & Gaebler (1992), pelayanan publik yang modern seharusnya bersifat responsif dan partisipatif.

4. Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan

Kecamatan juga memberikan pelayanan perizinan tertentu yang telah didelegasikan oleh pemerintah kota, antara lain izin keramaian, pengantar IMB (izin mendirikan bangunan), serta Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK). Pelimpahan wewenang ini sejalan dengan semangat desentralisasi dan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

5. Pelayanan Sosial dan Kesejahteraan Masyarakat

Jenis pelayanan ini meliputi pendataan dan distribusi bantuan sosial (PKH, BPNT), serta layanan kepada Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), seperti anak jalanan, lansia terlantar, dan penyandang disabilitas. Pelayanan ini penting untuk memastikan keadilan sosial dan pengentasan kemiskinan sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 34 UUD 1945.

6. Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Kerja Sama)

Meski bukan tugas utama kecamatan, namun Kecamatan Johar Baru juga mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan melalui kerja sama dengan Puskesmas Kecamatan. Bentuk layanan meliputi pengobatan massal, imunisasi, dan kampanye kesehatan lingkungan. Hal ini memperkuat konsep pelayanan publik kolaboratif sebagaimana disarankan oleh Bryson, Crosby, & Bloomberg (2014) dalam Public Value Governance.

7. Pelayanan Kepemudaan, Pendidikan, dan Pemberdayaan Masyarakat

Kecamatan juga berperan dalam membina organisasi kepemudaan seperti Karang Taruna, Posyandu, PKK, dan menyelenggarakan pelatihan keterampilan kerja serta pelatihan wirausaha bagi pelaku UMKM. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan dan memperkuat ketahanan sosial ekonomi lokal (Sukarna, 2020).

8. Pelayanan Administrasi Umum

Pelayanan ini mencakup meja informasi, pelayanan tamu, dan penyediaan informasi publik secara transparan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Transparansi dalam pelayanan merupakan salah satu prinsip utama dalam good governance (UNDP, 1997).

Kecamatan Johar Baru menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan publik yang bersifat administratif, sosial, dan partisipatif. Keberhasilan pelayanan tersebut bergantung pada penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance), seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efisiensi. Pelayanan publik yang efektif di tingkat kecamatan menjadi fondasi penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat perkotaan.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Jakarta, Kecamatan Johar Baru adalah salah satu kecamatan dengan kepadatan penduduk tinggi di Jakarta, yang berdampak pada tingginya kebutuhan akan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan berkualitas. Pada tahun 2021, jumlah penduduk Kecamatan Johar Baru tercatat sekitar 200.000 jiwa, dengan tingkat urbanisasi yang terus meningkat seiring dengan pesatnya pembangunan di Jakarta (BPS DKI Jakarta, 2021). Meningkatnya jumlah penduduk dan mobilitas masyarakat ini membuat tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik semakin tinggi, sehingga penerapan prinsip Good Governance menjadi sangat penting untuk mewujudkan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penerapan prinsip-prinsip Good Governance di Kecamatan Johar Baru, seperti halnya di banyak daerah lain, menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Berdasarkan laporan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) pada tahun 2020, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Jakarta masih terbilang rendah, dengan indikator transparansi dan partisipasi publik yang masih menjadi masalah utama (KemenPAN-RB, 2020). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diterima, yang sebagian besar dipengaruhi oleh kurangnya akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan pelayanan publik.

Sebagaimana diungkapkan oleh Dwiyanto (2006), Good Governance merupakan suatu sistem pengelolaan pemerintahan yang melibatkan masyarakat secara aktif, dengan mengutamakan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam setiap pengambilan keputusan. Penerapan prinsip-prinsip ini bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks Kecamatan Johar Baru, tantangan terbesar yang dihadapi adalah bagaimana memastikan agar prinsip-prinsip tersebut dapat diterapkan dengan baik di tengah tantangan urbanisasi, keterbatasan SDM, dan infrastruktur yang belum optimal.

Sejumlah studi juga menunjukkan bahwa penerapan prinsip Good Governance di tingkat lokal sangat bergantung pada kualitas SDM dan infrastruktur yang tersedia. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rahadian et al. (2023), implementasi e-Government sebagai bagian dari Good Governance di Jakarta Utara menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan dalam efisiensi pelayanan, masih terdapat kesenjangan dalam hal pemahaman teknologi di kalangan aparat pemerintah. Hal yang sama juga terjadi di Kecamatan Johar Baru, di mana keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi informasi menyebabkan pelayanan publik menjadi kurang efisien dan transparan.

Selain itu, partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi kebijakan juga menjadi tantangan besar. Meskipun sudah ada mekanisme seperti Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang), tingkat partisipasi masyarakat di Kecamatan Johar Baru masih rendah. Menurut Thoha (2008), rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dapat menghambat tercapainya tujuan Good Governance, karena kebijakan yang diambil tidak sepenuhnya mencerminkan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Good Governance yang efektif membutuhkan perbaikan dalam berbagai aspek, mulai dari peningkatan SDM melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan, hingga peningkatan penggunaan teknologi untuk transparansi dan efisiensi dalam pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana prinsip-prinsip Good Governance telah diterapkan dalam pelayanan publik di Kecamatan Johar Baru dan mengidentifikasi hambatan-hambatan yang ada. Penelitian ini juga

akan merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan tersebut melalui perbaikan dalam hal transparansi, partisipasi, dan pemanfaatan teknologi.

Dalam beberapa tahun terakhir, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Johar Baru, Jakarta Pusat, menunjukkan dinamika yang cukup kompleks. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan masyarakat, diketahui bahwa sebagian besar warga masih mengeluhkan beberapa aspek pelayanan, seperti lambannya proses administrasi, kurang ramahnya aparaturnya pelayanan, serta minimnya informasi yang tersedia secara terbuka.

Salah satu survei kepuasan masyarakat internal yang dilakukan oleh kecamatan mencatat bahwa hanya sekitar 65% responden merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan. Angka ini masih jauh dari standar pelayanan prima yang ditetapkan oleh pemerintah daerah. Masih ada 35% masyarakat yang menyatakan tidak puas, terutama dalam hal keterbukaan informasi, waktu pelayanan yang tidak konsisten, dan kurangnya partisipasi publik dalam pengambilan keputusan layanan. Prinsip-prinsip Good Governance (tata kelola pemerintahan yang baik) sejatinya telah menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Johar Baru. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator penting berikut :

1. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Salah satu hambatan utama adalah masih rendahnya kapasitas SDM dalam memberikan pelayanan yang profesional dan responsif. Banyak aparaturnya pelayanan yang belum dibekali pelatihan berkelanjutan dalam bidang etika pelayanan publik, pemanfaatan teknologi informasi, maupun komunikasi yang efektif. Menurut Dwiyanto (2006), kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan integritas penyelenggara layanan.

2. Transparansi Informasi

Transparansi sebagai salah satu prinsip utama good governance masih belum berjalan maksimal. Informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan tidak selalu tersedia secara terbuka di ruang-ruang pelayanan. Hal ini menciptakan ketidakpastian di masyarakat dan membuka ruang terjadinya praktik tidak etis.

3. Partisipasi Publik

Keterlibatan masyarakat dalam merancang atau mengevaluasi pelayanan publik masih rendah. Warga sering kali hanya berperan sebagai penerima layanan tanpa dilibatkan dalam forum musyawarah, konsultasi publik, atau survei kepuasan secara rutin. Padahal, partisipasi publik merupakan elemen penting dalam membangun legitimasi dan akuntabilitas layanan (Osborne & Gaebler, 1992).

4. Akuntabilitas dan Mekanisme Pengawasan

Meskipun sistem pengawasan seperti kotak saran dan layanan pengaduan digital telah tersedia, mekanisme tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat belum berjalan secara konsisten. Beberapa warga menyatakan bahwa aduan mereka tidak mendapat respon yang cepat atau solutif. Akuntabilitas vertikal dan horizontal dalam pelayanan publik masih perlu diperkuat.

5. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi dalam mendukung pelayanan publik masih terbatas. Aplikasi digital seperti JAKI dan sistem PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) belum sepenuhnya digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat karena keterbatasan literasi digital dan infrastruktur pendukung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan, yang mengacu pada pengumpulan data sekunder dari berbagai sumber literatur yang relevan. Literatur yang digunakan meliputi artikel jurnal, buku, laporan pemerintahan, serta dokumen-dokumen lainnya yang membahas tentang penerapan prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di tingkat lokal. Melalui studi kepustakaan ini, penelitian ini berfokus pada analisis teori dan konsep yang terkait dengan Good Governance, serta berbagai studi kasus di tingkat kecamatan yang dapat menjadi referensi untuk memperbaiki praktik

pelayanan publik di Kecamatan Johar Baru. Pendekatan ini memungkinkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas dan mendalam mengenai masalah yang dihadapi dalam implementasi prinsip-prinsip Good Governance serta strategi peningkatan yang sudah diterapkan di tempat lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Johar Baru, Jakarta Pusat, melibatkan upaya yang berkesinambungan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan memenuhi harapan masyarakat. Prinsip-prinsip utama dari Good Governance, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, efisiensi, dan supremasi hukum, merupakan fondasi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal. Dalam konteks Kecamatan Johar Baru, penerapan prinsip-prinsip ini memiliki tantangan tersendiri yang perlu dianalisis lebih dalam. Oleh karena itu, dalam pembahasan ini akan dikaji sejauh mana prinsip-prinsip tersebut diterapkan, hambatan yang dihadapi, dan upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik.

1. Implementasi Transparansi dalam Pelayanan Publik

Transparansi merupakan prinsip utama dalam Good Governance yang berfokus pada keterbukaan informasi yang diberikan kepada publik, terutama terkait kebijakan dan penggunaan sumber daya. Di Kecamatan Johar Baru, transparansi diwujudkan melalui beberapa saluran informasi, seperti papan pengumuman di kantor kecamatan, publikasi laporan tahunan, dan website resmi kecamatan. Meskipun demikian, implementasi transparansi di kecamatan ini masih menghadapi beberapa kendala yang perlu diperbaiki.

Dalam hal ini, Harsono (2019) juga menekankan pentingnya peningkatan transparansi melalui penyebaran informasi yang lebih jelas dan aksesibel kepada masyarakat untuk menghindari kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan yang ada dalam pelayanan publik. Harsono berpendapat bahwa meskipun terdapat beberapa saluran untuk menyampaikan informasi, pengelolaan informasi yang tidak memadai dapat mengurangi kredibilitas pemerintah dalam meningkatkan transparansi di mata publik.

Menurut penelitian oleh Dwiyanto (2006), transparansi yang tidak maksimal dalam pemerintahan lokal dapat menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Hal ini juga terjadi di Kecamatan Johar Baru, di mana meskipun informasi telah tersedia, belum ada sistem yang memadai untuk memastikan informasi tersebut dapat dengan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, informasi yang disediakan seringkali tidak diperbarui secara teratur, yang mengurangi kredibilitas dan akuntabilitas pemerintah kecamatan.

Pemutakhiran informasi secara berkala dan penyediaan informasi yang lebih mendalam tentang proses pengambilan keputusan serta penggunaan anggaran merupakan langkah penting untuk meningkatkan transparansi. Sebagaimana disebutkan oleh Sedarmayanti (2009), transparansi dalam Good Governance tidak hanya terkait dengan penyediaan informasi, tetapi juga dengan kemampuan untuk memberikan penjelasan yang jelas mengenai keputusan-keputusan yang diambil oleh pemerintah.

2. Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik

Akuntabilitas adalah kemampuan pemerintah untuk mempertanggungjawabkan setiap kebijakan dan keputusan yang diambil kepada publik. Di Kecamatan Johar Baru, akuntabilitas diupayakan melalui laporan tahunan dan evaluasi kinerja pemerintah, namun masih terdapat kekurangan dalam hal keterbukaan terhadap hasil evaluasi dan laporan yang disampaikan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun laporan kinerja tersedia, tidak seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses atau memahami informasi tersebut dengan baik.

Sebagaimana diungkapkan oleh Rahadian et al. (2023), salah satu hambatan utama dalam akuntabilitas adalah kurangnya mekanisme pengawasan yang efektif dari masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah Kecamatan Johar Baru perlu memperkuat sistem pengawasan eksternal dan internal agar masyarakat dapat lebih mudah mengevaluasi kinerja pemerintah. Dengan demikian, akuntabilitas

dapat tercapai secara maksimal, dan masyarakat dapat lebih percaya pada integritas pemerintah kecamatan.

Penerapan akuntabilitas yang lebih efektif juga memerlukan pelaporan yang lebih terperinci dan dapat dipertanggungjawabkan. Sebagai contoh, laporan penggunaan anggaran harus lebih rinci dan mudah dipahami, dengan menyediakan informasi yang relevan mengenai alokasi dana untuk berbagai program. Hal ini dapat meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah dan memastikan bahwa dana publik digunakan secara efektif dan sesuai dengan tujuan.

3. Partisipasi Publik dalam Pengambilan Keputusan

Partisipasi masyarakat adalah salah satu elemen kunci dalam Good Governance, yang memberikan masyarakat kesempatan untuk ikut serta dalam proses pembuatan keputusan publik. Di Kecamatan Johar Baru, mekanisme partisipasi sudah ada melalui Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) yang diselenggarakan setiap tahun. Namun, meskipun Musrenbang merupakan forum penting dalam perencanaan pembangunan, tingkat partisipasi masyarakat masih terbilang rendah.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB, 2020), rendahnya partisipasi masyarakat dalam Musrenbang dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya forum tersebut, serta faktor waktu dan kesempatan yang terbatas bagi sebagian besar warga untuk hadir dalam pertemuan tersebut. Sebagaimana dijelaskan oleh Thoha (2008), partisipasi publik yang rendah dapat menghambat penerapan Good Governance, karena keputusan yang diambil tidak sepenuhnya mencerminkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, perlu ada upaya yang lebih intensif dalam sosialisasi mengenai pentingnya peran serta masyarakat dalam Musrenbang dan forum komunikasi lainnya. Pemerintah Kecamatan Johar Baru juga dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan partisipasi, misalnya dengan menggunakan platform digital untuk mengumpulkan masukan dari masyarakat yang tidak dapat hadir secara langsung dalam forum.

4. Efisiensi dalam Pelayanan Publik

Efisiensi dalam pelayanan publik mengacu pada penggunaan sumber daya yang optimal untuk mencapai tujuan pelayanan yang diinginkan. Di Kecamatan Johar Baru, penerapan efisiensi dalam pelayanan publik belum sepenuhnya tercapai. Salah satu tantangan utama adalah ketergantungan pada prosedur manual dalam beberapa aspek administrasi, yang menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien.

Pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah administrasi publik dan pengelolaan data merupakan langkah penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Menurut Rahadian et al. (2023), penerapan sistem e-Government dapat membantu mempercepat proses administrasi dan mengurangi biaya operasional, yang pada gilirannya akan meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Di Kecamatan Johar Baru, penerapan teknologi seperti sistem pendaftaran online dan sistem manajemen data yang terintegrasi dapat membantu mengurangi birokrasi yang berbelit-larut.

5. Hambatan dalam Implementasi Prinsip Good Governance

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk menerapkan prinsip Good Governance, Kecamatan Johar Baru masih menghadapi beberapa hambatan signifikan. Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang terlatih, rendahnya partisipasi masyarakat, serta keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi menjadi penghambat utama dalam implementasi prinsip-prinsip ini. Selain itu, struktur birokrasi yang kompleks dan prosedur yang berbelit-belit juga mempengaruhi efisiensi pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Menurut Sedarmayanti (2009), untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, pemerintah perlu melakukan reformasi birokrasi yang lebih mendalam, memperbaiki pelatihan SDM, dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya keterlibatan mereka dalam proses pengambilan keputusan. Pemerintah Kecamatan Johar Baru juga harus berfokus pada pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

KESIMPULAN

Implementasi good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Johar Baru sudah berjalan, namun masih menghadapi beberapa hambatan signifikan, seperti: Kualitas SDM yang belum memadai, Minimnya partisipasi masyarakat, Respons yang belum maksimal terhadap pengaduan publik, dan Rendahnya optimalisasi teknologi informasi. Rekomendasi, Perlu dilakukan upaya strategis untuk meningkatkan kapasitas aparatur, memperluas akses informasi publik, memperkuat pengawasan masyarakat, serta meningkatkan literasi digital warga sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik berbasis good governance.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik DKI Jakarta. (2021). Statistik Kependudukan Jakarta 2021. Jakarta: Badan Pusat Statistik DKI Jakarta.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). *Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the new public management*. *Public Administration Review*, 74(4), 445–456.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal*, 3(1), 20-38.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). (2020). *Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Tahun 2020*. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Rahadian, A. H., Saputra, M., & Massyhury, M. A. (2023). Implementasi Kebijakan PTSP di Unit Pengelola Penanaman Modal dan PTSP Kota Jakarta Utara. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 10(1), 9–17.
- Saputra, M., & Rahadian, A. H. (2018). Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cimanggis, Kota Depok. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 5(1), 165–173.
- Sedarmayanti. (2009). *Good Governance: Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Sukarna, D. (2020). *Pelayanan Publik dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Thoha, M. (2008). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development: A UNDP Policy Document*. New York: United Nations Development Programme.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.