

Good Governance Pada Pelayanan Publik di Kecamatan Borobudur

Sri Martamaningtyas Setyawati¹, Rumsari Hadi Sumarto²

^{1,2}Magister Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta
Jalan Timoho 317 Yogyakarta 55225, Indonesia
Email: tyaskantor1@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.47431/jirreg.v9i1.703>

Article Info

Article History;

Received:

2025-07-03

Revised:

2025-08-05

Accepted:

2025-10-25

Abstrak: Pelayanan publik dituntut untuk menerapkan prinsip *good governance* agar tercapai transparansi, akuntabilitas, dan ada partisipasi masyarakat. Namun, keterbatasan sumber daya manusia dalam penguasaan teknologi informasi masih menjadi hambatan, termasuk di Kecamatan Borobudur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *good governance* pada pelayanan publik di Kecamatan Borobudur serta tantangan yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan mendeskripsikan pengalaman subjek penelitian dan kondisi nyata yang dihadapi pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Borobudur telah menerapkan tiga prinsip utama *good governance*. Transparansi diwujudkan melalui layanan online (*instagram*, *website*, dan *WhatsApp*) serta penyediaan informasi melalui papan pengumuman dan sosialisasi serta penyediaan simbol fisik dan identitas visual kecamatan. Akuntabilitas tercermin dalam penerapan E-SAKIP, laporan kinerja, dan forum pertanggungjawaban publik, sedangkan partisipasi masyarakat terlihat dari keterlibatan warga dalam survei dan evaluasi pelayanan publik. Meskipun demikian, tantangan utama yang dihadapi adalah keterbatasan aparatur dalam memanfaatkan teknologi informasi. Dengan demikian, penelitian ini menjawab fokus penelitian bahwa penyelenggaraan *good governance* di Kecamatan Borobudur sudah berjalan, tetapi penguatan kompetensi sumber daya manusia dalam pemanfaatan teknologi digital, serta peningkatan sinergi dengan masyarakat perlu terus dilakukan agar pelayanan publik semakin transparan, akuntabel, partisipatif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: *Good Governance*, Pelayanan Publik, Kecamatan Borobudur.

PENDAHULUAN

Indonesia menerapkan sistem otonomi daerah dalam penyelenggaraan pemerintahannya untuk mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan rakyat. Dalam penerapan otonomi daerah dan mengatur serta mengurus kepentingan masyarakat setempat, pemerintah mengesahkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pemerintah daerah memiliki kewenangan luas untuk mengurus kebutuhan masyarakat disesuaikan dengan potensi dan karakteristik wilayahnya. Hal ini dimaksudkan untuk mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat termasuk pelayanan publik sebagai salah satu urusan pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Dengan memberikan kewenangan pelayanan publik kepada daerah, masyarakat dapat dilayani dengan cepat dan sesuai dengan kebutuhannya.

Pelayanan publik merupakan wujud dari kehadiran pemerintah untuk memenuhi hak serta kebutuhan masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan dipertegas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan publik

tidak hanya diukur dari standar prosedural, melainkan juga dari persepsi masyarakat apakah layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Dengan demikian, prinsip *good governance* transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi berguna untuk memastikan tata kelola pemerintahan yang baik sekaligus meningkatkan kualitas layanan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Namun, realitas menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, seperti tidak transparan, berbelit-belit dan lain-lain (1). Reformasi birokrasi belum sepenuhnya menghasilkan perubahan signifikan. Beberapa hambatan yang sering ditemui adalah rendahnya pemahaman aparatur mengenai *good governance*, keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi, serta resistensi terhadap perubahan sistem pelayanan. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara idealitas kebijakan dan praktik lapangan.

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan cara melayani rakyat guna memenuhi kebutuhan dasar warganya. Baik dalam penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. (2). Kecamatan sebagai unit terdepan pemerintahan daerah memiliki posisi strategis dalam pelayanan publik. Kecamatan Borobudur merupakan lokasi yang unik sekaligus penting karena selain menjalankan fungsi pemerintahan, juga menjadi kawasan destinasi wisata internasional yang menjadi sorotan dunia. Hal ini menuntut layanan publik yang profesional, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Namun, fakta di lapangan menunjukkan adanya keterbatasan kapasitas aparatur dalam mengoperasikan layanan berbasis digital, yang berpotensi menghambat upaya mewujudkan *good governance*.

Beberapa penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti *good governance* di tingkat kabupaten atau kota, sementara kajian di tingkat kecamatan, khususnya pada daerah wisata internasional seperti Borobudur, masih relatif terbatas. Pada penelitian ini penulis mencari tahu dari beberapa sumber artikel dengan fokus *good governance* dan pelayanan publik dari peneliti-peneliti sebelumnya, seperti:

1. Rauf, A., & Andriyani, D. (2023), Analisis Implementasi *Good Governance* terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang dalam Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas, 2(2), 99–108. Penelitian menjelaskan bahwa *good governance* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sebesar 27,7%, yaitu terhadap kualitas kinerja pelayanan. Sedangkan selebihnya kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti. Selain itu, prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik meskipun tidak secara signifikan (2).
2. Ahmad Sururi, tahun 2020, dalam Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora) Vol. 08, No.1, melakukan penelitian atas Kinerja Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan di Kota Cilegon, menemukan bahwa peran Bidang Humas tidak hanya aktivitas praktis, melainkan mencakup pengembangan aspek teoritis. Guna mendorong perbaikan pelayanan publik tidak lepas dari peran hubungan dengan masyarakat (1).
3. Analisis Implementasi *Good Governance* pada Pelayanan Publik di Kecamatan Rappocici Kota Makassar, Harlina Hamid, S., tahun 2022, dalam *Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)*, 1(2). *Good governance* pelayanan publik di Kecamatan Rappocici sudah berjalan dengan baik, namun terkendala pada tingkat partisipasi masyarakat serta permasalahan listrik apabila padam pada saat melayani E-KTP. Sedangkan faktor pendukung dalam penerapan *good governance* dalam pelayanan publik (pembuatan e-KTP) di Kecamatan Rappocini adalah sumber daya manusia dan sarana prasarana (3).
4. *Good Governance* pada Pelayanan Publik: Sebuah Usulan Model Pengembangan Berbasis Perilaku dalam jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur), N Saputra, R Nugroho, tahun 2021. Penelitian menjelaskan perilaku yang berpengaruh dalam pelayanan publik untuk

mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam birokrasi pemerintahan (4).

Adapun letak gap riset yang hendak diisi dalam penelitian ini yaitu memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana kebijakan *good governance* diterapkan di kecamatan yang memiliki peran strategis dalam pelayanan publik sekaligus pariwisata.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Borobudur serta tantangan yang dihadapi Kecamatan Borobudur dalam penyelenggaraan prinsip *good governance* pada pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Governance dan Good Governance

Governance dipahami sebagai pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dalam pengelolaan kehidupan pada berbagai sektor (5). *Good governance* kemudian berkembang sebagai konsep tata kelola pemerintahan yang menekankan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan partisipasi masyarakat (6). Tuntutan terhadap *good governance* semakin menguat sejak reformasi 1998, ketika masyarakat menghendaki pemerintahan yang bersih, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Dalam konteks birokrasi Indonesia, tantangan yang muncul antara lain pelayanan yang belum profesional, kurang transparan, serta masih adanya struktur birokrasi yang gemuk tetapi miskin kontribusi. Hal ini menegaskan perlunya penerapan prinsip *good governance* agar birokrasi mampu lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhan tertentu, baik melalui interaksi langsung maupun melalui sistem (7). Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, baik dengan imbalan maupun tidak (8). Sedangkan arti publik adalah umum (9). (10) menekankan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat untuk memberikan manfaat dan kepuasan, meskipun tidak selalu terkait dengan produk fisik. Dengan demikian, pelayanan publik menuntut adanya standar kualitas, keterbukaan, serta orientasi kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip *good governance*, dimana pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan.

3. Good Governance dalam Pelayanan Publik

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* pada pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas layanan, meskipun masih menghadapi tantangan dalam hal transparansi, akuntabilitas, ketersediaan sarana prasarana, dan partisipasi masyarakat (6). Pemerintah daerah dituntut untuk mendorong inovasi layanan, memperbaiki sistem birokrasi, serta melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan (5). Konteks lokal turut memengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik. Misalnya, daerah berbasis industri cenderung menyesuaikan layanan dengan kebutuhan sektor industri, sementara daerah pertanian menitikberatkan pada layanan terkait sektor tersebut. Dalam hal ini, Kecamatan Borobudur memiliki karakteristik khusus sebagai destinasi wisata dunia. Oleh karena itu, pelayanan publiknya lebih diarahkan pada optimalisasi pelayanan berbasis wisata dan budaya, dengan tetap berlandaskan prinsip *good governance*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan sumber data yang diperoleh langsung melalui observasi, wawancara, serta menggali dokumen sampai apa yang diharapkan dari penelitian ini terpenuhi. Metode deskriptif kualitatif untuk memahami secara mendalam *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Borobudur. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali realita sosial, serta penyelenggaraan *good governance* dalam pelayanan publik.

Adapun lokasi penelitian di Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang, Provinsi Jawa Tengah. Penelitian berfokus pada *good governance* pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Borobudur. Pengumpulan data dilakukan selama 1 (satu) bulan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Menurut Nasution (1988) dalam (11), observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan. Peneliti hanya dapat bekerja apabila terdapat data sesuai dengan apa yang diteliti melalui observasi berupa fakta yang diperolehnya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan publik di Kecamatan Borobudur. Observasi dilakukan dengan mengidentifikasi prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Selain itu, peneliti juga mengamati interaksi antara Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan masyarakat serta sarana dan prasarana pelayanan yang dapat memengaruhi kualitas layanan.

2. Wawancara

Esterberg, 2022 dalam (11), menyebutkan wawancara adalah pertemuan untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab antara dua orang, sehingga dapat ditemukan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara menurut Sugiyono merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak dan dapat dilakukan secara tatap muka ataupun menggunakan jaringan telepon (12). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan Camat Borobudur, Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat, Kepala Subbagian Administrasi Umum serta ASN yang terlibat dalam pelayanan publik. Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh perspektif mereka terhadap kinerja aparatur dan penerapan prinsip *good governance* di Kecamatan Borobudur. Pertanyaan dalam wawancara difokuskan pada aspek transparansi prosedur pelayanan, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, serta kendala yang dihadapi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

3. Dokumentasi

Dokumen menurut Bogdan dalam (11), merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat dijadikan pendukung data sebelumnya sehingga bisa membantu untuk menguji keabsahan data penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen resmi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Borobudur, antara lain: profil Kecamatan Borobudur, struktur organisasi, Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP), laporan hasil evaluasi pelayanan publik, dokumen hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dokumen informasi dan evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Selain itu, peneliti juga menelaah dokumen terkait prinsip *good governance*, seperti peraturan pemerintah dan pedoman pelayanan publik.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan mengacu pada model interaktif dari Miles dan Huberman (1984) dalam (11) meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengorganisasikan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi. Peneliti menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu penerapan prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Data transparansi yang dipertahankan, misalnya dokumen standar layanan, Surat Keputusan Camat Borobudur, apel kinerja perangkat desa, penyelenggaraan musyawarah perencanaan pengembangan (Musrenbang) yang dipublikasikan melalui papan pengumuman serta media digital (*website* dan

instagram resmi kecamatan). Hasil wawancara mengenai akses informasi dan identitas visual kecamatan yang mencerminkan keterbukaan, juga termasuk dalam data yang dianalisis. Data yang mendukung akuntabilitas meliputi informasi E-SAKIP (Elektronik Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah), EVALUASI SAKIP dan REFORMASI BIROKRASI (ESR), laporan kinerja, dan wawancara pelaporan hasil kerja. Data mengenai partisipasi masyarakat meliputi keterlibatan warga dalam forum konsultasi publik, pelaksanaan SKM, tindak lanjut pengaduan, serta partisipasi dalam evaluasi pelayanan publik. Sedangkan data yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian, seperti daftar pegawai, struktur organisasi dan data profil kecamatan yang tidak relevan dengan penelitian dieliminasi agar analisis lebih terarah.

2. Penyajian Data

Data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan kutipan hasil wawancara guna memberikan gambaran nyata tentang praktik penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Borobudur. Penyajian data ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar kategori dan pola-pola yang muncul di lapangan, seperti bagaimana ASN menerapkan nilai-nilai *good governance* dalam pekerjaan sehari-hari serta kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses menginterpretasikan makna dari data yang telah disajikan. Peneliti menafsirkan hasil temuan untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian, khususnya mengenai sejauh mana prinsip *good governance* diselenggarakan di Kecamatan Borobudur. Hasil penelitian mampu memberikan gambaran yang valid dan komprehensif mengenai *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Borobudur, serta memberikan kontribusi terhadap penguatan tata kelola pemerintahan daerah yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Transparansi

Keterbukaan pelayanan publik di Kecamatan Borobudur terlihat dari penyediaan informasi yang jelas mengenai berkas-berkas yang diperlukan untuk pengurusan suatu layanan, kepastian biaya, jadwal pelayanan, serta tata cara atau prosedur pelayanan. Seluruh informasi tersebut telah dipublikasikan secara terbuka melalui berbagai media, baik melalui *website*, media sosial maupun ditempel di papan pengumuman di kecamatan. Secara formal, dasar hukum penerapan keterbukaan informasi publik dituangkan dalam SK Camat Borobudur Nomor: 188.4/12.a/KEP/26/2024 tentang Standar Layanan Kecamatan Borobudur.

Observasi lapangan menunjukkan bahwa Kecamatan Borobudur telah menerapkan prinsip transparansi melalui berbagai saluran komunikasi publik. Aksesibilitas informasi terkait pariwisata, jadwal acara, transportasi, dan fasilitas umum telah disediakan serta mudah diakses baik melalui media digital maupun papan informasi di area strategis, namun ditemukan beberapa informasi yang belum diperbarui secara berkala. Identitas visual gedung kecamatan yang menyerupai stupa Borobudur juga mencerminkan keterbukaan dan integrasi nilai budaya dalam pelayanan publik. Pagar kecamatan tersemat tulisan *Subdistrict* Borobudur menggunakan bahasa Inggris, hal tersebut menciptakan kesan ramah, serta membuka diri terhadap wisatawan dan komunitas internasional yang berkunjung ke Borobudur. Ini menjadi bagian dari strategi membangun citra pelayanan publik yang terbuka dan adaptif terhadap perkembangan global. Gedung Kecamatan Borobudur berbentuk mengerucut menyerupai stupa bukan sekedar estetika. Bentuk ini merepresentasikan filosofi keterbukaan dan pencerahan yang menjadi inti ajaran budaya lokal dan spiritual Candi Borobudur. Bentuk stupa mencerminkan identitas Borobudur sebagai situs warisan dunia. Gedung kecamatan yang meniru

bentuk ini menunjukkan komitmen pemerintah untuk membangun dengan mempertahankan kearifan lokal, serta menjadikan budaya sebagai bagian dari sistem pelayanan yang membanggakan.

Secara *offline*, prinsip transparansi diwujudkan dengan memasang papan pengumuman, melakukan sosialisasi kebijakan baru, penyampaian informasi langsung dalam berbagai forum seperti apel kinerja perangkat desa, Musrenbang, pertemuan dengan pelaku usaha pariwisata, dan kegiatan kemasyarakatan lainnya. Selain itu, ASN kecamatan juga memberikan penjelasan langsung kepada masyarakat pengguna layanan yang datang ke kecamatan secara tatap muka. Sedangkan secara *online*, Kecamatan Borobudur menggunakan media sosial *instagram*, *website* resmi serta layanan pesan *WhatsApp* (WA) untuk memberikan informasi, menerima pertanyaan dan pengaduan masyarakat. Penggunaan platform digital ini mencerminkan upaya kecamatan untuk mewujudkan pelayanan prima (*excellence service*) yang transparan, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Selain itu, transparansi juga didukung dengan publikasi Keputusan Camat Borobudur Nomor: 188.4/12.a/KEP/26/2024 tentang Standar Layanan dan Keputusan Camat Borobudur Nomor: 180.186/53/KEP/26/2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat. Kedua dokumen ini menjadi bukti formal adanya standar pelayanan serta mekanisme evaluasi kepuasan pengguna layanan yang dapat diakses oleh publik. Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna layanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan di Kecamatan Borobudur sudah cukup terbuka dan mudah diakses. Seorang warga dari Desa Karanganyar menyatakan, “Sekarang kalau mau mengurus surat-surat sudah jelas syarat-syaratnya. Di papan pengumuman ada, di *website* juga bisa dilihat. Jadi kami tidak bingung lagi seperti dulu.”

Namun demikian, masih ada masyarakat yang berharap agar informasi di media sosial diperbarui lebih rutin. Salah satu warga menuturkan, “Postingan di *instagram* atau *website* belum diperbarui, jadi kami lebih sering langsung ke kecamatan atau tanya melalui *WA*.” Petugas pelayanan, Supriyono menyampaikan, “Kecamatan sudah memiliki *website* dan *instagram*, tetapi masyarakat sering ke sini karena data terlambat *update*. Kecamatan hanya memiliki satu admin pengelola.” Pernyataan tersebut menegaskan adanya dukungan dari kecamatan dalam keterbukaan informasi secara digital meskipun masih terkendala SDM. Dengan demikian, Kecamatan Borobudur telah menunjukkan komitmen kuat terhadap penerapan prinsip transparansi melalui perpaduan antara pendekatan budaya lokal, inovasi teknologi informasi, dan partisipasi masyarakat, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip yang harus dilaksanakan untuk mewujudkan *good governance*. Akuntabilitas mempengaruhi lancarnya efektivitas instansi dalam mencapai tujuan. Prinsip ini menuntut agar setiap keputusan, kebijakan, dan tindakan yang diambil dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan. Akuntabilitas yang tinggi akan mendorong terciptanya pelayanan yang transparan, efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam rangka menjaga keselarasan antara pelayanan publik dan citra Borobudur sebagai kawasan wisata budaya, kecamatan terus mengedepankan layanan yang bersih, tertib, dan mencerminkan nilai-nilai kearifan lokal. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan bentuk pertanggungjawaban aparat pemerintahan kepada masyarakat atas proses, hasil, dan dampak dari layanan yang diberikan. Ini merupakan komitmen untuk memastikan bahwa seluruh tindakan dan kebijakan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil penelitian tentang penerapan prinsip akuntabilitas, kecamatan telah melaksanakan prinsip akuntabilitas dan berjalan secara optimal. Kecamatan Borobudur juga telah memberikan informasi kepada masyarakat melalui media komunikasi *offline* maupun *online*. Informasi E-SAKIP dan ESR merupakan bagian dari transformasi digital dalam pengelolaan kinerja instansi

pemerintah. E-SAKIP merupakan sistem berbasis digital untuk memfasilitasi implementasi SAKIP di berbagai instansi pemerintah baik pusat maupun daerah. Melalui sistem ini, pemantauan dan evaluasi kinerja dapat dilakukan lebih transparan dan terukur. Peneliti juga menemukan sejumlah dokumen pendukung seperti laporan E-SAKIP, hasil Evaluasi ESR, serta dokumentasi kegiatan sosialisasi laporan kinerja yang menunjukkan komitmen nyata terhadap penerapan akuntabilitas.

Camat Borobudur menyampaikan, “Kami berkomitmen menjaga akuntabilitas dalam semua pelayanan. Setiap program kegiatan harus bisa dipertanggungjawabkan, dari sisi hasil maupun anggarannya ke masyarakat.” Pernyataan tersebut diperkuat oleh petugas yang menangani SAKIP Kecamatan Borobudur, “Setiap triwulan ada evaluasi dan pelaporan kinerja. Semua kegiatan harus memiliki bukti dukung dan dokumentasi yang dapat diaudit. Kecamatan terus berupaya meningkatkan kompetensi ASN dalam pengelolaan data dan penyusunan laporan agar hasilnya lebih optimal.”

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prinsip akuntabilitas di Kecamatan Borobudur telah diselenggarakan secara konsisten, meskipun masih diperlukan peningkatan kapasitas aparatur dan optimalisasi sistem digital untuk memperkuat transparansi dan pertanggungjawaban publik.

Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu prinsip utama dalam penerapan *good governance*. Dengan keterlibatan aktif warga, kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Kecamatan Borobudur telah menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat sebagai alat untuk menilai kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017. Survei kepuasan masyarakat merupakan kegiatan rutin yang menjadi tolok ukur sekaligus sarana evaluasi guna memperbaiki mutu layanan agar lebih responsif terhadap aspirasi masyarakat, terpenuhinya hak dan kebutuhan masyarakat, mengatasi tantangan di masa mendatang serta mendorong masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam menciptakan *good governance* pada pelayanan publik.

Pada survei tahun 2024, Kecamatan Borobudur memperoleh angka indeks kepuasan masyarakat sebesar 89,03 (delapan puluh sembilan koma nol tiga) yang artinya mutu pelayanan dengan kategori A dengan sebutan sangat baik. Pelaksanaan survei dilakukan melalui kuesioner yang diisi secara manual oleh pengguna layanan di kecamatan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan layanan.

Bentuk partisipasi lain dari masyarakat yaitu berupa saran dan aduan yang bisa disampaikan secara lisan maupun tertulis melalui kotak saran serta media *online*, seperti *instagram*, *website*, *WhatsApp*, *E-Mail* resmi kecamatan dan aplikasi SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Aplikasi ini bersifat nasional, dikelola oleh Kementerian PANRB, Kantor Staf Presiden (KSP), dan Ombudsman Republik Indonesia untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi dan pengaduan yang langsung diteruskan kepada instansi terkait untuk ditindaklanjuti. Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat Kecamatan Borobudur menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat memiliki dampak nyata terhadap penyelesaian berbagai permasalahan sosial. “Keluhan masyarakat terkait sampah dan anak tidak sekolah pernah disampaikan oleh masyarakat. Kecamatan hadir dan terlibat dalam proses penyelesaian permasalahan dengan membantu memberikan solusi bersama Dinas/Instansi terkait sehingga lingkungan kembali bersih, dan anak putus sekolah bisa kembali ke sekolah lagi.”

Sementara itu, berdasarkan wawancara dengan salah satu warga Desa Tuksongo, partisipasi masyarakat dirasakan cukup mudah dan bermanfaat. “Sekarang kami bisa langsung menyampaikan keluhan dan saran ke pihak kecamatan lewat WA atau SP4N-LAPOR!. Responnya cepat dan sering ditindaklanjuti. Dulu laporan lama ditanggapi, tapi sekarang lebih terbuka,” ujar salah satu warga, Bapak Suyono (45 tahun).

Hasil observasi, wawancara, dan telaah dokumen menunjukkan bahwa Kecamatan Borobudur telah menyediakan ruang partisipasi yang cukup luas bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui survei kepuasan masyarakat, kotak saran maupun kanal digital seperti SP4N-LAPOR!, masyarakat dapat berperan aktif dalam memberikan umpan balik terhadap kinerja pelayanan.

Good governance pada pelayanan publik masih terdapat kendala-kendala yang menjadi faktor penghambat keberhasilan dalam mencapai tujuan. Minimnya literasi digital sebagian warga dan keterbatasan sarana komunikasi di desa-desa tertentu menjadi tantangan dalam penyelenggaraannya, namun kecamatan berupaya meminimalisir hambatan tersebut dengan melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat agar lebih aktif berpartisipasi. Kepala Subbagian Administrasi Umum menuturkan, “Kami selalu membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan. Evaluasi pelayanan telah dilakukan secara berkala melalui SKM dan tindak lanjut laporan masyarakat. Semua ini bagian dari komitmen kami untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.”

Dengan demikian, prinsip partisipasi masyarakat di Kecamatan Borobudur telah berjalan secara efektif. Kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam mewujudkan penyelenggaraan *good governance* pada pelayanan publik guna mendukung keberhasilan pembangunan berkelanjutan.

PEMBAHASAN

Transparansi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Borobudur telah berupaya mewujudkan prinsip transparansi melalui penyediaan informasi layanan baik secara *offline* maupun *online*. Hal ini sesuai dengan pendapat (13) bahwa transparansi berarti adanya ketersediaan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara lengkap dan dapat diakses dengan mudah.

Dari observasi ditemukan bahwa meskipun informasi layanan tersedia melalui papan pengumuman dan media digital, kendala keterbatasan SDM mengakibatkan *update* data secara *online* belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi sudah berjalan, tetapi masih memerlukan penguatan kapasitas pengelolaan informasi berbasis teknologi. Wawancara dengan petugas pelayanan menunjukkan adanya keterlambatan dalam pengelolaan media digital karena keterbatasan pengelola. Hal ini mengakibatkan keterlambatan *update* informasi, sehingga mengurangi efektivitas transparansi digital. Identitas visual kecamatan berbentuk stupa Borobudur mencerminkan keterbukaan sekaligus menjadi strategi *branding* pelayanan publik yang ramah wisatawan.

Dengan demikian, transparansi di Kecamatan Borobudur sudah berjalan baik, tetapi masih perlu diperkuat melalui penguatan SDM dan teknologi informasi agar layanan digital lebih responsif. Hal ini sejalan dengan teori *good governance* yang menekankan keterbukaan sebagai instrumen meningkatkan kepercayaan publik (14).

Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas diwujudkan Kecamatan Borobudur melalui pelaporan kinerja berbasis digital menggunakan E-SAKIP dan Evaluasi SAKIP dan RB. Temuan ini menguatkan pendapat (15) bahwa akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban aparat penyelenggara pelayanan kepada masyarakat selaku penerima layanan.

Dokumentasi berupa laporan E-SAKIP, Evaluasi SAKIP dan RB, serta kegiatan sosialisasi laporan kinerja menunjukkan adanya upaya sistematis dalam menjalankan akuntabilitas. Namun, efektivitasnya masih bergantung pada kapasitas SDM dalam pengelolaan data dan penyusunan laporan agar pelaksanaan akuntabilitas lebih optimal.

Komitmen camat serta dokumentasi laporan kinerja menunjukkan bahwa akuntabilitas birokrasi telah terinstitusionalisasi, hanya saja perlu ditingkatkan dalam aspek konsistensi dan partisipasi aktor. Dengan demikian, dalam penyelenggaraan prinsip akuntabilitas di Kecamatan Borobudur masih diperlukan peningkatan kapasitas aparatur dan optimalisasi sistem digital untuk memperkuat transparansi dan pertanggungjawaban publik. Hal ini mengkonfirmasi bahwa akuntabilitas tidak hanya terkait regulasi, melainkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana yang dikemukakan oleh Felicio dan John Abraham yang menurutnya akuntabilitas berkontribusi langsung terhadap perbaikan mutu layanan (16).

Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan prinsip penting dalam pelayanan publik berbasis *good governance*. Kecamatan Borobudur telah membuka ruang partisipasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), kotak saran, serta mekanisme aduan. Hasil SKM tahun 2024 menunjukkan indeks 89,03 (kategori A) dengan predikat sangat baik, yang mencerminkan tingginya kepuasan publik.

Wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat menunjukkan bentuk partisipasi berupa aduan masyarakat mengenai sampah dan anak putus sekolah. Aduan tersebut ditindaklanjuti dengan melibatkan dinas/intansi terkait hingga permasalahan terselesaikan. Dokumentasi berupa hasil SKM, dokumen aduan di aplikasi SP4N-LAPOR! dan dokumen kegiatan masyarakat lainnya semakin menguatkan bukti bahwa partisipasi masyarakat telah menjadi bagian dari siklus pelayanan publik di Kecamatan Borobudur.

Dengan demikian, partisipasi masyarakat di Kecamatan Borobudur telah berjalan maksimal, baik dalam bentuk survei, aduan maupun tidak lanjutnya. Hal ini selaras dengan amanat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia terkait pelibatan masyarakat dalam penilaian dan evaluasi pelayanan publik (17). Partisipasi yang tinggi menjadi modal sosial untuk mendorong akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan *good governance* pada pelayanan publik.

KESIMPULAN

Good governance pada pelayanan publik di Kecamatan Borobudur sudah berlangsung cukup baik meskipun ada beberapa tantangan yang dihadapi. Prinsip dasar *good governance* yaitu: transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat sudah ditetapkan, meskipun tidak lepas dari adanya kendala pada proses penyelenggaraannya.

Transparansi telah diwujudkan melalui penyediaan informasi layanan secara terbuka baik dengan media cetak maupun digital. Akuntabilitas telah dilaksanakan dengan penggunaan sistem E-SAKIP dan pelaporan kinerja yang didukung dokumen resmi. Namun, implementasinya belum sepenuhnya efektif karena keterbatasan jumlah pegawai. Meskipun demikian, adanya komitmen camat serta dokumentasi laporan kinerja menunjukkan bahwa akuntabilitas birokrasi telah terinstitusionalisasi. Partisipasi masyarakat terlihat dari SKM, serta keterlibatan dalam pengaduan dan pemberian masukan. Partisipasi ini membuktikan bahwa masyarakat memiliki kepedulian dan kontribusi aktif terhadap penyelenggaraan *good governance* pada pelayanan publik. Camat Borobudur telah melakukan evaluasi terhadap kinerja layanan melalui SKM, menanggapi dan menindaklanjuti aduan masyarakat secara cepat, dan menyediakan informasi secara *offline* maupun *online*. Selain itu, kecamatan juga telah melibatkan masyarakat dalam upaya perbaikan pelayanan.

Terdapat tantangan berupa keterbatasan SDM dan pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi penguatan kompetensi ASN dalam pemanfaatan teknologi informasi agar penyelenggaraan pelayanan publik semakin efektif, responsif, dan sesuai dengan prinsip *good governance*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Program Magister Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta yang telah membantu serta memberikan dukungan dalam proses penelitian sampai selesai hingga artikel ini bisa terbit di jurnal ilmiah. Terima kasih juga kami sampaikan kepada Camat Borobudur beserta seluruh jajarannya serta semua pihak yang telah membantu memberikan sumbangsih berupa arahan, masukan dan saran yang bermanfaat dalam pelaksanaan penelitian.

REFERENSI

1. Ahmad S. Performance the Implementation of Public Services the Subdistrict Government in Cilegon City. *J Aristo (Social, Polit Humaniora)*. 2020;08(1):129–53.
2. Rauf A, Andriyani D. Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *J Stud Pemerintah dan Akuntabilitas*. 2023 Jan 26;2(2):99–108.
3. Harlina Hamid S. Analisis Implementasi Good Governance pada Pelayanan Publik di Kecamatan Rappocici Kota Makassar. *J Res Dev Public Policy*. 2022;1(2).
4. Saputra N, Nugroho R. Good Governance pada Pelayanan Publik: Sebuah Usulan Model Pengembangan Berbasis Perilaku. *J MSDA (Manajemen Sumber Daya Apar. 2021 Jun 30;9(1):11–26*.
5. Ishak N, Hasibuan RR, Arbani TS. Bureaucratic and Political Collaboration Towards a Good Governance System. *Bestuur*. 2020;8(1):19–26.
6. Zuhro RS. Good Governance and Bureaucratic Reform in Indonesia. *Polit Res*. 2016;7(1).
7. Lukman S. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press; 2000.
8. KKBI pelayanan [Internet]. Available from: <https://kbbi.web.id/pelayanan>
9. KKBI publik [Internet]. Available from: <https://kbbi.web.id/publik>
10. Saiton. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sukamaju Kecamatan Sako Kota Palembang (Studi Kasus Pekayanan Surat Pengantar Nikah). :97–116.
11. Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta; 2020.
12. Irianto H, Kurniawan BA, Mulyono A. Optimalisasi Pelayanan untuk Mewujudkan Good Governance di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *J Intelekt Adm Publik dan Ilmu Komun*. 9(1):32–40.
13. Abdussamad J, Sakir M, Dunggio S. Tata Kelola Pemerintahan yang Baik Dalam Pelayanan Publik di Kantor Lurah Wongkaditi Timur. *Publik J Manaj Sumber Daya Manusia, Adm dan Pelayanan Publik Univ Bina Taruna Gorontalo*. 2024;11(1):353–61.
14. Siregar FA. Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan. *J Publik UNDHAR MEDAN*. 2017;11(3):40–50.
15. Widodo J. *Good Governance: Telaah Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia; 2001.
16. Hermansyah I, Rahman R, Suherman M. Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kotataskimalaya). *J Akunt*. 2019;13(1):21–9.
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 2014.