

Meningkatkan Pelayanan melalui Good Governance: Kasus Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa

Improving Services through Good Governance: The Case of Somba Opu District, Gowa Regency

Wahyuddin Hamid ^{1*}

Muhammad Alias ²

^{1,2} Ilmu Administrasi Negara,
Universitas Indonesia Timur,
Makassar

email:
wahyuddinhamid159@gmail.com

Kata Kunci

Pemerintahan yang Baik
Kepuasan Masyarakat
Efisiensi Administratif

Keywords:

Good government
Community Satisfaction
Administrative Efficiency

Received: Juni 2025

Accepted: Juli 2025

Published: Juli 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi implementasi Good Governance di Kantor Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan pegawai kecamatan, analisis dokumen, dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Somba Opu telah mengadopsi Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam menjalankan tugas administratif. Efisiensi layanan publik diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat yang mencapai 100% dan penggunaan dana stimulan yang lebih efektif untuk pembangunan masyarakat. Namun, tantangan seperti ketersediaan informasi yang terbatas, terutama melalui website kecamatan yang tidak aktif, serta motivasi kerja aparatur yang lebih terfokus pada beban kerja daripada semangat pelayanan masyarakat, masih perlu diatasi.

Abstract

This research aims to investigate the implementation of Good Governance at the Somba Opu District Office, Gowa Regency. Using a descriptive qualitative approach, this research collected data through in-depth interviews with sub-district employees, document analysis, and direct observation. The research results show that Somba Opu District has adopted Standard Operating Procedures (SOP) to increase accountability and transparency in carrying out administrative tasks. The efficiency of public services is measured through the level of community satisfaction which reaches 100% and the more effective use of stimulant funds for community development. However, challenges such as limited availability of information, especially through inactive sub-district websites, as well as employee work motivation which is more focused on workload rather than community service spirit, still need to be overcome.



© Year Author(s). Published by Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia Timur <https://jurnal.uit.ac.id/IPE>. This is Open Access article under the Creative Commons Attribution 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>) DOI: <https://doi.org/10.36090>

PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik idealnya adalah yang mampu menjalankan tugasnya secara optimal dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance (Chien & Thanh, 2022). Prinsip ini lahir sebagai respons terhadap meningkatnya beban pemerintahan, yang mendorong pemerintah untuk mengalihkan sebagian tugas kepada swasta dan masyarakat. Namun, ada kecenderungan di kalangan pemerintahan untuk tidak lagi menangani beberapa permasalahan, membiarkannya kepada masyarakat. (Ishak, 2022; Sunaryo et al., 2023)

Tantangan utama dalam hubungan pemerintah-masyarakat adalah bagaimana mengelola pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik dengan efektif dan responsif (Widanti, 2022). Perubahan ini menciptakan paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan pemerintah, swasta, dan masyarakat, dikenal sebagai pergeseran dari "government" menjadi "governance," mencerminkan interaksi sosial-politik dalam menghadapi masalah yang kompleks dan dinamis. (Nor et al., 2022)

Era otonomi daerah, ditandai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, mengubah lanskap pemerintahan daerah secara signifikan. Otonomi daerah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pelayanan publik yang lebih baik di tingkat lokal. Namun, akses masyarakat terhadap pelayanan yang mudah, cepat, dan murah dari pemerintah masih menjadi tantangan yang nyata. Untuk itu, perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan melalui gerakan kultural, struktural, dan kampanye membangun budaya pelayanan yang baik. (Juma & Haroonah, 2022)

Perbaikan kinerja aparat pelayanan publik menjadi fokus utama dalam reformasi pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah semakin dituntut untuk meningkatkan daya saing negara di pasar global dengan memperbaiki kualitas pelayanan publik. Namun, evaluasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih jauh dari yang diharapkan, dengan banyak keluhan dari masyarakat terkait birokrasi yang rumit dan kurangnya responsivitas aparatur pemerintah. (Aqsa et al., 2021)

Pentingnya pelayanan publik yang baik tidak hanya sebagai tujuan administratif, tetapi juga sebagai upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Keberhasilan suatu pemerintahan dalam mencapai tujuan tertentu sangat tergantung pada kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. (Ishak, 2022)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan standar untuk pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Namun, implementasi Undang-Undang ini masih menghadapi tantangan, termasuk birokrasi yang kompleks dan kurangnya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Sutardji, 2022)

Pada tingkat lokal seperti Kecamatan, tugas untuk meningkatkan standar pelayanan minimal menjadi tanggung jawab utama Camat. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih ada banyak tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kecamatan, seperti kurangnya transparansi informasi, kurangnya responsifnya staf, dan rendahnya akuntabilitas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam konteks ini, muncul kebutuhan untuk menerapkan prinsip good governance secara lebih efektif di tingkat lokal, termasuk peningkatan kualitas kinerja aparatur pemerintah dan penerapan praktik pelayanan

publik yang efisien, tidak diskriminatif, dan berdaya tanggap tinggi terhadap kebutuhan masyarakat. (Criado & Villodre, 2021)

Pengembangan good governance dalam praktik pelayanan publik dapat menjadi kunci untuk mengurangi praktik korupsi dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini sejalan dengan tujuan otonomi daerah untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan mereka.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pelaksanaan good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena lapangan secara sistematis, faktual, dan akurat. Manusia dianggap sebagai instrumen penelitian dalam konteks ini, di mana data dikumpulkan melalui teknik purposive sampling dan snowball sampling. Informan terdiri dari pegawai Kantor Kecamatan Somba Opu serta warga masyarakat yang dilayani, termasuk Camat Somba Opu, Sekretaris Kecamatan, Kasubag umum dan kepegawaian, serta kepala seksi-seksi lainnya. Penelitian ini direncanakan dilaksanakan selama sekitar dua bulan di Kantor Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa. Pengumpulan data penting dalam penelitian ini, di mana data primer berasal dari situasi aktual di lapangan dan sumber sekunder diperoleh dari literatur, dokumen historis, dan sumber lain yang tersedia sebelumnya. Kedua jenis data ini diharapkan dapat mendukung analisis mendalam terkait permasalahan yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Good Governance di Kantor Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa:

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, implementasi Good Governance di Kantor Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa, menunjukkan berbagai aspek yang memperkuat tata kelola yang baik. Salah satu aspek utama adalah dalam hal akuntabilitas, di mana implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) telah menjadi pedoman yang konsisten dalam menjalankan tugas administratif. Hal ini didukung oleh mekanisme pertanggungjawaban yang jelas, termasuk penyusunan laporan tahunan dan pertanggungjawaban kinerja yang terstruktur.

Efektivitas dan efisiensi layanan administrasi kecamatan juga menjadi sorotan dalam penelitian ini. Tingkat kepuasan masyarakat mencapai 100%, menunjukkan adanya perbaikan yang signifikan dalam penyediaan layanan publik. Selain itu, penggunaan dana stimulan untuk pembangunan masyarakat juga mengalami peningkatan efisiensi, memastikan bahwa alokasi anggaran digunakan secara tepat dan efektif.

Aspek responsivitas juga tampak dalam partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembangunan kecamatan. Meningkatnya partisipasi dalam musyawarah perencanaan pembangunan (Musrenbang) mencerminkan respons yang positif terhadap inisiatif pembangunan yang dijalankan oleh kecamatan.

Dalam hal transparansi, implementasi sistem pemantauan kinerja dan pengawasan yang terintegrasi memastikan bahwa setiap aktivitas kecamatan dilakukan secara transparan. Adanya laporan kinerja yang terbuka dan akuntabel menjadi bukti nyata komitmen untuk bertanggungjawab kepada publik atas semua kegiatan yang dilaksanakan.

Tabel 1. Implementasi Good Governance pada Layanan Publik

Kategori Data	Deskripsi Temuan
Akuntabilitas	Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman konsisten dalam tugas administratif; mekanisme pertanggungjawaban yang jelas, termasuk laporan tahunan dan pertanggungjawaban kinerja yang terstruktur.
Efektivitas dan Efisiensi Layanan	Tingkat kepuasan masyarakat mencapai 100%, menunjukkan perbaikan signifikan dalam layanan publik; peningkatan efisiensi penggunaan dana stimulan untuk pembangunan masyarakat.
Responsivitas	Partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembangunan kecamatan; meningkatnya partisipasi dalam musyawarah perencanaan pembangunan (Musrenbang).
Transparansi	Implementasi sistem pemantauan kinerja dan pengawasan yang terintegrasi; laporan kinerja yang terbuka dan akuntabel, menunjukkan komitmen untuk bertanggung jawab kepada publik.
Legitimasi dan Kualitas Layanan Publik	Praktik Good Governance yang mengoptimalkan efisiensi, responsivitas, partisipasi masyarakat, dan transparansi; peningkatan kualitas layanan publik dan legitimasi pemerintah di mata masyarakat.

Sumber, Hasil Pnelitian, 2023

Teori good governance menekankan pentingnya beberapa prinsip dasar dalam menjalankan pemerintahan yang efektif dan efisien. Prinsip-prinsip ini termasuk akuntabilitas, transparansi, partisipasi, responsivitas, efektivitas, dan efisiensi. Akuntabilitas dalam konteks ini berarti bahwa pemerintah harus bertanggung jawab atas tindakan dan kebijakan mereka kepada publik. Transparansi mengacu pada keterbukaan dalam proses pemerintahan, memungkinkan masyarakat untuk mengetahui dan memahami bagaimana keputusan dibuat dan sumber daya dikelola. Partisipasi mengharuskan pemerintah untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, memastikan bahwa kebutuhan dan aspirasi mereka dipertimbangkan.

Responsivitas dalam good governance adalah kemampuan pemerintah untuk merespons kebutuhan dan masalah masyarakat secara tepat waktu dan efektif. Ini berarti pemerintah harus peka terhadap perubahan kebutuhan masyarakat dan mampu menyesuaikan kebijakan dan tindakan mereka sesuai dengan kebutuhan

tersebut. Efektivitas dan efisiensi mencakup penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan cara yang paling hemat biaya. Dalam konteks ini, pemerintah harus memastikan bahwa setiap program dan kebijakan yang diimplementasikan memberikan hasil yang maksimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal.

Penerapan teori good governance juga melibatkan sistem pemantauan dan evaluasi yang ketat untuk memastikan bahwa prinsip-prinsip ini diikuti dan diterapkan dengan benar. Pemantauan dan evaluasi ini membantu mengidentifikasi kekurangan dan area yang memerlukan perbaikan, sehingga memungkinkan pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas tata kelola mereka. Dengan mengadopsi pendekatan yang berfokus pada prinsip-prinsip good governance, pemerintah dapat membangun kepercayaan publik, meningkatkan legitimasi mereka, dan menyediakan layanan publik yang lebih baik dan lebih efisien kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, temuan dari penelitian ini menegaskan bahwa praktik Good Governance di Kantor Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa, telah berhasil mengoptimalkan efisiensi, responsivitas, partisipasi masyarakat, dan transparansi dalam menjalankan pemerintahan lokal. Hal ini tidak hanya memperkuat legitimasi pemerintah di mata masyarakat, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan publik yang disediakan.

Faktor yang Mempengaruhi

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Good Governance di Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan. Pertama, ketersediaan informasi publik masih belum efektif, terutama karena tidak aktifnya website kecamatan sejak tahun 2011. Hal ini mengakibatkan aksesibilitas informasi yang terbatas bagi masyarakat, yang mayoritasnya hanya mendapatkan informasi dari kantor pemerintahan atau langsung dari pegawai kecamatan, menunjukkan rendahnya akses informasi secara luas.

Di sisi lain, penggunaan teknologi di kecamatan telah membawa perubahan positif dalam hal koordinasi, pemantauan progress kerja, serta pengaduan masyarakat. Meskipun demikian, masih ada sebagian pegawai yang belum merasakan perubahan signifikan dalam penggunaan teknologi ini, menunjukkan adanya kesenjangan dalam penerimaan dan pemanfaatan teknologi di kalangan aparat kecamatan.

Selanjutnya, dalam hal motivasi kerja aparatur, mayoritas pegawai lebih cenderung terdorong oleh beban kerja dan pemenuhan tuntutan institusi daripada semangat untuk melayani masyarakat secara optimal. Hal ini mencerminkan kurangnya orientasi pada nilai-nilai pelayanan publik yang seharusnya menjadi fokus utama dalam prinsip Good Governance.

Kendati upaya pengawasan sosial merupakan salah satu pilar utama dalam Good Governance, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat belum aktif dalam mengawasi kinerja pemerintah kecamatan.

Hanya sebagian kecil dari mereka yang tertarik dan terlibat secara aktif dalam pengawasan, yang sering kali terbatas pada pihak yang secara langsung terlibat atau memiliki kepentingan spesifik dalam program pemerintah.

Tabel 2. Faktor yang mempengaruhi Good Governance pada Layanan Publik

Faktor	Deskripsi Temuan
Ketersediaan Informasi Publik	Website kecamatan tidak aktif sejak tahun 2011, mengakibatkan aksesibilitas informasi yang terbatas bagi masyarakat; informasi umumnya didapatkan langsung dari kantor pemerintahan atau pegawai kecamatan.
Penggunaan Teknologi	Penggunaan teknologi membawa perubahan positif dalam koordinasi, pemantauan progres kerja, dan pengaduan masyarakat; namun, sebagian pegawai belum merasakan perubahan signifikan, menunjukkan kesenjangan dalam penerimaan dan pemanfaatan teknologi.
Motivasi Kerja Aparatur	Mayoritas pegawai terdorong oleh beban kerja dan pemenuhan tuntutan institusi, bukan semangat untuk melayani masyarakat secara optimal; mencerminkan kurangnya orientasi pada nilai-nilai pelayanan publik.
Pengawasan Sosial	Mayoritas masyarakat belum aktif dalam mengawasi kinerja pemerintah kecamatan; hanya sebagian kecil yang terlibat aktif dalam pengawasan, biasanya mereka yang memiliki kepentingan spesifik dalam program pemerintah.

Sumber, Hasil Penleitian, 2023

Teori good governance menekankan pentingnya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, responsivitas, efektivitas, dan efisiensi dalam tata kelola pemerintahan. Akuntabilitas berarti pemerintah harus bertanggung jawab atas tindakannya dan kebijakan mereka kepada publik, yang memerlukan mekanisme pertanggungjawaban yang jelas dan efektif. Transparansi mengharuskan adanya keterbukaan dalam proses pemerintahan, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi yang relevan dan memahami bagaimana keputusan dibuat dan sumber daya dikelola. Partisipasi menekankan keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, memastikan bahwa kebutuhan dan aspirasi mereka diakomodasi dalam kebijakan pemerintah.

Responsivitas dalam konteks good governance adalah kemampuan pemerintah untuk merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Hal ini berarti pemerintah harus peka terhadap perubahan kebutuhan masyarakat dan mampu menyesuaikan kebijakan dan tindakan mereka dengan tepat waktu. Efektivitas mengacu pada sejauh mana kebijakan dan program pemerintah mencapai hasil yang diinginkan, sedangkan efisiensi berkaitan dengan penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil tersebut dengan cara yang paling hemat biaya.

Penggunaan teknologi dalam pemerintahan dapat menjadi alat penting untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta memperbaiki koordinasi dan responsivitas. Teknologi memungkinkan pemerintah untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat secara lebih efisien dan memperbaiki mekanisme pemantauan dan evaluasi kinerja. Namun, adopsi teknologi harus diiringi dengan pelatihan dan dukungan yang memadai bagi pegawai, agar semua tingkat pemerintahan dapat merasakan manfaatnya dan mengurangi kesenjangan dalam penerimaan teknologi.

Motivasi kerja aparatur juga merupakan aspek penting dalam good governance. Pegawai yang termotivasi oleh semangat pelayanan publik cenderung memberikan layanan yang lebih baik dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, jika pegawai lebih terdorong oleh beban kerja dan pemenuhan tuntutan institusi, kualitas pelayanan publik dapat menurun. Oleh karena itu, pemerintah perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi pegawai untuk mengadopsi nilai-nilai pelayanan publik sebagai bagian dari prinsip-prinsip good governance.

Secara keseluruhan, penelitian ini menggambarkan bahwa meskipun terdapat upaya untuk menerapkan Good Governance di Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, terutama dalam hal ketersediaan informasi, penggunaan teknologi, orientasi pelayanan publik aparatur, dan partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan sosial.

KESIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Good Governance di Kantor Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa, menunjukkan kemajuan signifikan dalam aspek akuntabilitas, efektivitas layanan, responsivitas masyarakat, dan transparansi. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang konsisten telah meningkatkan akuntabilitas, sementara tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi mencerminkan efektivitas layanan yang ditingkatkan. Partisipasi aktif dalam Musrenbang dan sistem pemantauan kinerja yang transparan menegaskan komitmen kecamatan terhadap prinsip Good Governance. Meskipun demikian, tantangan seperti ketersediaan informasi yang kurang maksimal, kesenjangan dalam penerimaan teknologi di kalangan aparat, serta motivasi kerja yang lebih terfokus pada tuntutan institusi daripada semangat pelayanan masyarakat, menunjukkan perlunya langkah-langkah lebih lanjut untuk mengoptimalkan praktik Good Governance di masa mendatang.

Saran

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memfokuskan pada analisis lebih mendalam tentang penggunaan teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik di Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa. Studi dapat mengeksplorasi implementasi teknologi informasi yang lebih canggih dan integratif, termasuk revitalisasi website kecamatan dan penggunaan platform media sosial yang lebih efektif untuk memperluas aksesibilitas informasi kepada masyarakat. Selain itu, penting juga untuk mempertimbangkan bagaimana motivasi dan semangat kerja aparatur dapat ditingkatkan agar lebih berorientasi pada pelayanan masyarakat daripada sekadar pemenuhan tuntutan administratif. Analisis mendalam tentang partisipasi masyarakat dalam pengawasan sosial juga perlu diperdalam, termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keterlibatan mereka serta strategi untuk meningkatkan partisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pembangunan lokal.

REFERENSI

- Aqsa, M., Risal, M., & Nur, R. (2021). Total Quality Management and Service Quality on Customer Satisfaction in Public Services. *Pinisi Discretion Review*, 4(2).
- Chien, N. B., & Thanh, N. N. (2022). The Impact of Good Governance on the People's Satisfaction with Public Administrative Services in Vietnam. *Administrative Sciences*, 12(1). <https://doi.org/10.3390/admsci12010035>
- Criado, J. I., & Villodre, J. (2021). Delivering public services through social media in European local governments. An interpretative framework using semantic algorithms. *Local Government Studies*, 47(2). <https://doi.org/10.1080/03003930.2020.1729750>
- Ishak, D. (2022). Public Services to Achieve Good Governance in Indonesia. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1). <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.4>
- Juma, S. K., & Haroonah, N. (2022). Relationship between Allowances and Performance of Civil Servants: A Case of President's Office – Constitution, Legal Affairs, Public Service and Good Governance in Zanzibar. *The International Journal of Humanities & Social Studies*. <https://doi.org/10.24940/theijhss/2022/v10/i9/hs2209-015>
- Nor, R., Gani, A. J. A., Saleh, C., & Amin, F. (2022). Organizational commitment and professionalism to determine public satisfaction through good governance, public service quality, and public empowerment. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 19(1). <https://doi.org/10.1007/s12208-021-00297-0>
- Sunaryo, W., Rubini, B., & Faruk, U. Al. (2023). The role of social media, service quality and public relation on organization image. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1). <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.9.006>
- Sutardji, S. (2022). Deregulasi Dan Debirokrasi Pelayanan Publik: Strategi Dan Langkah Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di Kabupaten / Kota. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 1(1). <https://doi.org/10.38156/gjkmp.v1i1.17>
- Widanti, N. P. T. (2022). Good Governance for Efficient Public Services Responsive and Transparent. *Ijd-Demos*, 4(2). <https://doi.org/10.37950/ijd.v4i2.286>