



Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Era Digital

I Gede Naufal Wisnu Wardana *

Ni Putu Anik Prabawati

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

* Correspondence: naufalwisnu89@gmail.com

Abstract

As time and technology develop, the government must be able to adapt to face this phenomenon. The government can use this technology to become an innovation in public services which will make things easier for the public. This research aims to analyze the effectiveness of public services in terms of Good Governance in the digital era. Effective and efficient public services are of course in line with the objectives of Good Governance, namely good governance. The success of digital-based public services can be seen from the aspects of community participation, human resource capacity, and the impact obtained by the community, therefore the author uses three indicators, namely support, capacity, and value. This research method uses a literature review or literature study which uses various related literature sources as research data. The research results show that from several case studies taken it can be said that the implementation of technology-based Good Governance in supporting the effectiveness of public services is said to be successful.

Keyword : Public Services, good governance, technology, effectiveness

Abstrak

Seiring berkembangnya zaman dan teknologi pemerintah harus mampu beradaptasi menghadapi fenomena tersebut. Pemerintah dapat menggunakan teknologi tersebut menjadi sebuah inovasi dalam pelayanan publik yang nantinya akan memudahkan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dari pelayanan publik yang ditinjau dari Good Governance di era digital. Pelayanan publik yang efektif dan efisien tentunya sejalan dengan tujuan Good Governance yaitu tata kelola pemerintahan yang baik. Keberhasilan dari pelayanan publik berbasis digital dapat dilihat dari aspek partisipasi masyarakat, kapasitas sumberdaya manusia, dan dampak yang didapat oleh masyarakat, oleh karena itu penulis menggunakan tiga indikator yaitu *support, capacity, dan value*. Metode penelitian ini menggunakan tinjauan pustaka atau studi kepustakaan yang menggunakan berbagai sumber literatur terkait sebagai data penelitian. Hasil penelitian menunjukkan dari beberapa studi kasus yang diambil dapat dikatakan bahwa penerapan Good Governance berbasis teknologi dalam menunjang efektivitas pelayanan publik dikatakan berhasil.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, good Governance, Teknologi, Efektivitas

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan pondasi dalam menjaga hubungan pemerintah dengan masyarakat dan aspek kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara. Dalam UUD 1945 tersurat bahwa tujuan pemerintah Negara Indonesia yaitu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia (Dwiyanto, 2018). Dari tujuan tersebut tersirat kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan untuk kesejahteraan, pelayanan untuk mencerdaskan, dan pelayanan untuk pelaksanaan ketertiban dunia. Penentuan standar pelayanan publik tidak bisa dipisahkan dari kinerja sektor

publik. Jika tidak ada standar pelayanan publik yang digunakan manajemen untuk bertindak, manajemen sektor publik tidak dapat dianggap lengkap. Standar pelayanan adalah standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik (Nugraha, 2018). Setiap unit pelayanan publik harus menetapkan standar pelayanan minimal dalam rangka memenuhi standar pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 2 berbunyi “Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik” Pasal 3 berbunyi “Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah; a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (UU Nomor 25 Tahun 2009 dikutip oleh Ridwan & Sudrajat, 2020). Dari Undang-Undang tentang disebutkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara sehingga aturan ini harus dijadikan landasan bagi peningkatan pelayanan publik oleh aparatur sipil negara atau pemerintah.

Dalam era teknologi informasi dan globalisasi pelayanan publik yang diberikan harus dilakukan secara tanggap dan cepat, Harus untuk dilaksanakan sebab jika tidak dilaksanakan akan memunculkan suatu fenomena sosial, bahkan yang paling parah bisa menimbulkan disintegrasi suatu bangsa yang pada akhirnya dapat menimbulkan perpecahan serta kehancuran bangsa yang berdampak pada kerugian suatu Negara (Andhika, 2018; Ali & Saputra, 2020). Meningkatnya pendidikan masyarakat ditandai dengan cepatnya perkembangan informasi dan komunikasi di lingkungan masyarakat. Hal ini sekaligus memberi dampak pada semakin ahlinya masyarakat dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Dalam kondisi seperti itu, maka waktu dan pelayanan akan menjadi sangat berharga bagi masyarakat (Hajar & Saputra, 2021). Setiap orang ingin mendapat pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu seefisien mungkin. Selain kecepatan dan ketepatan, kualitas dapat dimaknai sebagai kepuasan penerima layanan (Herizal et al., 2020). Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan baik dari sisi model maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dari dua sisi tersebut belum memuaskan bahkan masyarakat masih ditempatkan pada pihak yang dipinggirkan dan terkadang memperoleh diskriminasi dalam mendapatkan pelayanan. Banyaknya permasalahan pelayanan publik yang terjadi misalnya prosedur yang rumit dan adanya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme menyebabkan kurangnya rasa percaya masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Tentunya ini bertentangan dengan konsep Good Governance atau tata kelola pemerintahan yang baik, Good governance atau tata kelola yang baik merupakan konsep yang mencakup proses pengambilan keputusan, tindakan pemerintah, dan pengelolaan sumber daya yang bertujuan untuk mencapai efisiensi, transparansi, partisipasi, akuntabilitas, keadilan, dan keberlanjutan dalam pemerintahan. Oleh karena itu permasalahan yang mencakup pelayanan publik harus segera diatasi seiring berkembangnya era digital.

Transformasi digital telah menjadi fenomena global yang fundamental dalam mengubah paradigma tata kelola pemerintahan, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Era digital saat ini tidak hanya sekedar merubah infrastruktur teknologi, melainkan memerlukan pembangunan ulang menyeluruh terhadap sistem, budaya, dan mekanisme birokrasi pemerintahan.. Masyarakat kini terbiasa dengan layanan yang cepat, mudah diakses, dan berbasis teknologi. Hal ini mendorong transformasi fundamental dalam model pelayanan publik yang mengantarkannya menuju era yang lebih prima, efisien, dan efektif. Selama ini tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik terus digaungkan sebab, masyarakat sangat menginginkan sekali tuntutan pelayanan publik terhadap birokrasi pemerintahan yang lebih mudah, praktis, dan cepat di era perkembangan zaman saat ini. Tantangan Pelayanan publik tradisional seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan yang menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, seperti:

1. Proses yang rumit tanpa adanya prosedur yang jelas.
2. Kurangnya transparansi terhadap informasi yang akan diberikan. Dan penyelenggara layanan kurang akuntabel dalam memberikan pelayanan sehingga akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.
3. Pelayanan sering tidak efisien dan kurangnya sumberdaya manusia.
4. Masalah akses layanan yang tidak merata.

Masyarakat saat ini menginginkan layanan publik yang mudah diakses, cepat, akurat, dan prima. Teknologi digital menawarkan berbagai solusi untuk menjawab kebutuhan tersebut. Pemerintah Indonesia telah berkomitmen untuk melakukan transformasi digital pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Hal ini sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020- 2024 yang menitikberatkan pada pembangunan manusia dan daya saing bangsa. Kemudian berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 tentang Percepatan Transformasi Digital Nasional. Kebutuhan akan Transformasi yang Komprehensif saat ini yang diinginkan Masyarakat adalah tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik dan tuntutan globalisasi mendorong transformasi pelayanan publik di era digital. Transformasi pelayanan publik memiliki tujuan yaitu :

1. Kualitas masyarakat meningkat
2. Pemerataan akses dan terwujudnya keadilan dalam pelayanan publik
3. Pemerintah mendapatkan rasa kepercayaan penuh dari masyarakat
4. Pertumbuhan ekonomi dan pembangunan nasional dapat terwujud

Oleh sebab itu Transformasi pelayanan publik wajib dilakukan secara teliti dan menyeluruh, dengan menggunakan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik yang sejalan dengan prinsip good Governance. Ada beberapa penerapan pelayanan publik di era digital yang harus diketahui, contohnya :

1. Aplikasi dan Layanan Online: Banyak Instansi pemerintah yang telah menyediakan akses layanan online, seperti e-samsat, Jkn Mobile , Sp4n Lapor
2. Media sosial: Media sosial juga telah banyak digunakan oleh instansi pemerintahan untuk berkomunikasi dengan masyarakat guna mendengar keluhan dan aspirasi mereka. (Natika, 2024).

Penelitian terdahulu mengenai Pelayanan Publik dan Good Governance telah banyak dilakukan salah satunya Indra, Rira, dan Harky (2024) Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam peran e-government dalam menciptakan pemerintahan yang lebih terbuka serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang masih ada di Kabupaten Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan hasil yang menunjukkan bahwa tidak semua layanan publik terintegrasi dengan layanan digital sehingga masih ada beberapa proses yang dilakukan secara manual, walaupun adanya layanan digital ini memudahkan masyarakat namun karena jika dilihat dari aspek keamanan data masih adanya kekhawatiran tentang platform digital. Maka rekomendasi yang diberikan berupa Pemerintah kota Bandung harus terus melakukan evaluasi dan pembaruan sistem e-government agar tetap relevan terhadap kebutuhan masyarakat seiring berkembangnya zaman. Serta pemerintah dapat berkolaborasi dengan masyarakat maupun swasta dalam mengembangkan sistem digital agar memperkuat instrumen strategis dalam meningkatkan transparansi publik yang nantinya akan meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penelitian selanjutnya mengenai Penerapan pelayanan publik berbasis E- Governance pada era revolusi industri 4.0 yang dilakukan oleh Djakit Prihartono (2023) dengan tujuan penelitian untuk mengetahui penerapan pelayanan publik berbasis *e-governance* pada era revolusi Industri 4.0 manfaat penerapannya dan hambatan yang dialami.

Berdasarkan kedua penelitian tersebut tentu terdapat perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Persamaannya terletak di Fokus penelitian membahas Good Governance di era digital sebagai

upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perbedaanya terletak pada metode penelitian, peneliti menggunakan metode tinjauan pustaka dengan melakukan kajian terhadap berbagai penelitian sebelumnya yang relevan. Penelitian ini memiliki kebaruan yang ditunjukkan dengan perspektif Good governance dalam melihat efektivitas kualitas pelayanan publik dengan lokus penelitian pada beberapa lembaga Pemerintahan di Indonesia.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode tinjauan pustaka atau studi kepustakaan yang menggunakan berbagai sumber literatur terkait sebagai data penelitian. Literatur yang digunakan diutamakan berasal dari publikasi jurnal ilmiah yang sudah terjamin keaslian dan juga keruntunan relevansi pembahasannya. Metode ini menganalisa beragam informasi konseptual beserta data-data jenis kualitatif maupun kuantitatif baik itu berasal dari jurnal nasional maupun internasional (Christiana, 2020) guna memperoleh sebuah kesimpulan dan menghasilkan gagasan baru yang akan dituangkan ke dalam hasil penelitian. Sumber literatur yang akan digunakan harus diseleksi secara selektif dengan mengacu pada 2 prinsip pemilihan sumber bacaan, yang pertama adalah prinsip kemutakhiran (*recency*) dan yang kedua adalah prinsip relevansi (*relevance*) (Mahanum, 2021). Kajian dilakukan secara mendalam untuk mendapatkan data yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, yakni artikel terfokus pada topik mengenai Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance dengan lokus instansi pemerintah yang ada di Indonesia. Artikel boleh tertulis dalam Bahasa Indonesia maupun Bahasa Inggris, diterbitkan dalam rentang waktu 5 tahun terakhir (2019-2024) agar pembahasan di dalamnya masih bisa di aplikasikan pada penelitian saat ini.

Untuk memastikan relevansi topik pembahasan suatu artikel itu valid maka artikel harus diambil dari jurnal yang memiliki akses terbuka guna meyakinkan peneliti bahwasannya jurnal tersebut bisa diakses dalam jangkauan luas, artikel harus memiliki International Standard Serial Number (ISSN) sebagai tanda bahwa artikel tersebut memenuhi indikator keandalan dan kualitas berbobot, artikel disertai dengan pemberian data yang menguatkan pembahasan di dalamnya, serta bahasa yang digunakan harus jelas dan baku. Selain memanfaatkan artikel, peneliti juga mengambil data dari website resmi milik pemerintah maupun perseorangan asalkan sudah terdaftar pada website Kominfo. Oleh karena itu pada penelitian kali ini, 5 artikel diambil dari beragam sumber jurnal terpercaya yang sudah memenuhi semua kriteria pemilihan artikel yang telah disebutkan di atas. Artikel tersebut akan dianalisis satu persatu guna mendapatkan Efektivitas Pelayanan Publik di era digital. Adapun 3 indikator yang dipakai untuk menganalisis, Menurut hasil kajian dari Harvard JFK School of Government, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, yaitu support, capacity dan value (Nugraha, 2018). Metode penelitian seperti ini tidak hanya membantu mengkuliti topik secara rinci tetapi juga mengidentifikasi apakah ada kondisi yang memerlukan suatu perbaikan atau pembaharuan. Sehingga diharapkan hasil tinjauan pustaka ini mampu memberikan ketepatan terkait topik yang diangkat serta memberikan gambaran penelitian kepada peneliti di masa depan yang akan menggunakan metode serta topik penelitian yang sama.

III. Hasil dan Pembahasan

Penelitian pertama yang berjudul ‘Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada pelayanan publik Di era digital (Studi di kantor camat ternate utara kota ternate)’ ditulis oleh Frangky Robial, Christian Tarandung, Avent Patiro, dan Tonny Wanganiada dalam Pribadi, (2024). Artikel ini membahas ke efektivitasan dari penerapan prinsip Good Governance dalam menunjang pelayanan publik yang terdapat di Kantor Camat Ternate Utara kota Ternate. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan menggunakan tiga indikator yang diungkapkan oleh Nugraha yakni support, capacity, dan value dimana didapatkan hasil:

1. Indikator Support dipenuhi dalam penelitian ini dibuktikan dengan adanya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan administrasi publik di kantor camat sangat tinggi ini disebabkan karena standar yang tinggi dari daerah setempat.
2. Indikator Capacity belum memenuhi dalam penelitian ini dibuktikan dengan Pelayanan publik di kantor camat ternate utara belum berbasis digital .
3. Indikator Value belum memenuhi dalam penelitian ini dibuktikan dengan masyarakat setempat belum puas terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Penelitian kedua yang berjudul “Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Guna Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya “ ditulis oleh Permana Putra dan Maulidah Narastri (2024) . Penelitian ini berfokus untuk melihat bagaimana penerapan pelayanan publik, birokrasi yang berlaku melalui sistem digital bila dilihat dari prinsip good governance pada lokasi penelitian yaitu Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis ialah deskriptif kualitatif dan menggunakan teknik analisis data dengan cara pengumpulan data, penyajian data, reduksi data triangulasi data. Analisis dilakukan dengan menggunakan tiga indikator yang diungkapkan oleh Nugraha yakni support, capacity, dan value dimana didapatkan hasil:

1. Indikator Support memenuhi dalam penelitian ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa Kantor kelurahan Wonokromo Surabaya sudah sepenuhnya melaksanakan prinsip-prinsip good governance.
2. Indikator Capacity memenuhi dalam penelitian ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia saat ini sudah dikatakan cukup namun masih belum sepenuhnya dan harus ditingkatkan.
3. Indikator Value memenuhi dalam penelitian ini dibuktikan dengan adanya kepuasan masyarakat dari pelayanan publik yang diberikan.

Penelitian yang ketiga berjudul “ Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indoensia” ditulis oleh Dahyar, Rudi, Indra, Aris, Denok dan Bustamin (2023). Penelitian ini membahas tentang apa hambatan dan peluang dalam membangun pelayanan publik yang efektif dan efisien demi memperbaiki kualitas hidup dalam bermasyarakat. Metode penelitian kali ini menggunakan studi kasus beberapa layanan publik yang berbasis digital serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara. Analisis dilakukan dengan menggunakan tiga indikator menurut Nugraha yakni Support, Capacity, dan Value dimana didapatkan hasil :

1. Indikator Support memenuhi dalam penelitian ini dibuktikan dengan para pihak swasta dan masyarakat turut berkontribusi dalam mensukseskan pembangunan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi dalam konteks pengembangan pelayanan publik.
2. Indikator Capacity dalam penelitian ini memenuhi dikarenakan sarana layanan publik digital telah diterima dan direspon baik oleh masyarakat sehingga ini menimbulkan hubungan timbal balik positif antara pemerintah maupun masyarakat
3. Indikator value memenuhi dalam penelitian ini dibuktikan dengan adanya sebuah inovasi layanan publik berbasis digital menyebabkan kualitas dari pelayanan publik itu sendiri makin membaik karena masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang inovatif, berkualitas tinggi dan yang paling penting sangat efisien.

Penelitian yang keempat berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi”. Ditulis oleh La Ullah(2023). Penelitian ini membahas bagaimana efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Dinas Dukcapil Kota Jambi yang dilatar belakangi oleh sebuah pelayanan berbasis teknologi. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menggunakan tiga indikator menurut Nugraha sebagai berikut:

1. Indikator Support memenuhi dalam penelitian ini dikarenakan pihak yang terlibat seperti Disdukcapil kota jambi dengan masyarakat maupun swasta turut serta mensukseskan akses pelayanan publik berbasis teknologi
2. Indikator Capacity memenuhi dalam penelitian ini dibuktikan dengan sumberdaya manusia maupun sarana dan prasarana telah memadai dan dapat beroperasi dengan baik
3. Indikator Value dalam penelitian ini belum memenuhi karena adanya masyarakat yang tidak memanfaatkan pelayanan tersebut dan banyak masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Jambi

Penelitian yang terakhir dengan judul “Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya” ditulis oleh Fanida (2022). Penelitian ini membahas aplikasi sebagai wadah dalam menampung dan mengatasi keluhan warga surabaya. Metode penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif. Berdasarkan analisis menggunakan tiga Indikator menurut Nugraha yakni:

1. Indikator Support memenuhi hal ini dibuktikan dengan Aplikasi yang dibuat oleh pemerintah Kota Surabaya berjalan dengan baik
2. Indikator Capacity memenuhi hal ini dibuktikan dengan kualitas sistem dalam menanggapi keluhan maupun saran dari pengguna cukup cepat dalam membantu masyarakat
3. Indikator Value memenuhi hal ini dibuktikan dengan banyaknya masyarakat Kota Surabaya yang telah menggunakan aplikasi ini dan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi memudahkan masyarakat dalam mendapat aduan

Perlu diingat pada dasarnya implemetasi Good Governance di era digital tidak dapat dipisahkan dengan Digital Goverment dimana penggunaan teknologi sangat berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan masyarakat. Dalam Peraturan Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan pengembangan pemerintahan digital yang membahas cara atau langkah-langkah untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan ini dilakukan sistem manajemen lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi. Penggunaan teknologi infromasi tentunya dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses infromasi untuk menignkatkan atau mendapatkan sebuah transparansi dan akuntabilitas dari instansi pemerintahan. Selain itu penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital yang memanfaatkan teknologi memiliki tujuan untuk mendukung semua kegiatan pemerintah dengan harapan agar semua hal yang berkaitan dengan pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat terlaksana dengan efektif dan dan efisien sesuai dengan salah satu aspek penting dalam Governance.

IV. Kesimpulan

Penelitian ini menggaris bawahi pentingnya efektivitas dari Pelayanan Publik di era digital saat ini yang sesuai dengan arti dari Good Governance ialah tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan Publik di era digital harus seusai dengan prinsip Good Governance yaitu akuntabilitas, transparansi, penegakan hukum, daya tanggap, efektivitas dan efisiensi. Tetunya keefektivitasan dari pelayanan publik dalam good governance di era digital dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun berdasarkan analisis dari penulis melalui indikator yang telah disebutkan sebelumnya sudah optimalnya layanan digital dalam menunjang pelayanan publik walaupun terdapat hambatan dan tantangan dalam pelaksanaannya dan kualitas layanan harus terus ditingkatkan. Tentunya hal ini dibuktikan dengan hasil analisis dari beberapa penelitian diatas yang berjudul “Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada pelayanan publik Di era digital (Studi di kantor camat ternate utara kota ternate)”, “ Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indoensia” , “Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Guna Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya”, “ Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi”. “Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya” berdasarkan indikator support pemerintah telah

berhasil menerapkan good governance berbasis digital dimana masyarakat turut berpartisipasi untuk mencoba pelayanan publik digital, Indikator capacity dapat dilihat dari kapasitas sumberdaya manusia sudah mampu mengimplementasikan teknologi tersebut dan sarana prasarana juga sudah mencukupi dalam pelayanan publik, Indikator value juga dapat dilihat dari manfaat yang didapatkan dari pengimplementasian dari good governance berbasis digital seperti pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif karena tidak adanya prosedur yang rumit ataupun transparansi yang tidak jelas.

Daftar Pustaka

- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.
- Andhika, L. R. (2018). Elemen dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 6(03), 207-222.
- Anggita Doramia Lumbanraja. (2020). "Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi
- Astomo, Putra. 2014. Penerapan Prinsip-Prinsip Pemerintahan Yang Baik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*. No.64
- Christiana, E. (2020, September). Burnout akademik selama pandemi covid 19. In *Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling* (pp. 8-15).
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31-40.
- Effendi, H. (2019). Peran e-government dalam pelayanan publik: Studi kasus di pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*
- Hajar, S., Ali, K., & Saputra, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 6(1), 136-142.
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24-34.
- Mahanum, M. (2021). Tinjauan Kepustakaan. *ALACRITY: Journal of Education*, 1-12.
- May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2023). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 1553-1568.
- Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World of Public Administration Journal*, 6(1), 1-11.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Pribadi, A. F. (2024). Efektivitas Koperasi Dalam Menghadapi Tantangan Prinsip Good Governance di Era Digital 5.0 Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Anggota Pada Koperasi Konsumen Syariah Suara Hati (Kossuha) di Sidoarjo. (The Effectiveness of Cooperatives in Facing the Challenges of Good Governance Principles in the Digital Era 5.0 on Improving the Welfare of Members in Sharia Consumer Cooperatives Suara Hati (Kossuha) in Sidoarjo) (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).

- Prihartono, D. (2023). Penerapan pelayanan publik berbasis e-governance pada era revolusi industri 4.0. Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, 14(2), 192-201.
- Putra, A. P., & Narastri, M. (2024). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Guna Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya. Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi, 2(1), 01-13.
- Rahayu, S. (2020). E-government dan transparansi publik: Studi kasus Kabupaten Bandung. Jurnal Administrasi Publik
- Setiawan, F., & Hamzah, I. (2021). Implementasi e-government dalam pelayanan publik di Kabupaten Bandung. Jurnal Administrasi Negara
- skandar, T. (2020). Hambatan implementasi e-government di tingkat pemerintahan daerah. Jurnal Teknologi dan Manajemen Publik