

## PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS PRINSIP RESPONSIVITAS

**Redemta Warawirin<sup>1</sup>, Maria R. Hada<sup>2</sup>, Antonius R. Rehin<sup>3</sup>, Albertus K. Kainkaimu<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Musamus, [warareta1@gmail.com](mailto:warareta1@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Musamus, [mariareginald1009@gmail.com](mailto:mariareginald1009@gmail.com)

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Musamus, [rehinrinus15@gmail.com](mailto:rehinrinus15@gmail.com)

<sup>4</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Musamus, [Albertuskevinkainakaimu@gmail.com](mailto:Albertuskevinkainakaimu@gmail.com)

### Riwayat Artikel:

Received: 2/10/2025

Revised: 16/10/2025

Accepted: 30/10/2025

Published: 30/10/2025

### Corresponding Author:

Nama: Redemta Warawirin

Email: [warareta1@gmail.com](mailto:warareta1@gmail.com)

© 2025 The Authors. This open access article is distributed under a (CC-BY License)



### Abstract:

*This study aims to analyze the implementation of the responsiveness principle in public services at the Mandala Village Office, Merauke Regency, South Papua. Responsiveness as one of the indicators of good governance shows how the government is able to respond to the needs, aspirations, and problems of the community quickly, precisely, and effectively. Data were collected through interviews and observations, then analyzed in depth to assess the level of responsiveness of service officers. The results of the study indicate that the Mandala Village Office has implemented the responsiveness principle well through routine training of officers, implementation of programs that are in accordance with community needs, and handling complaints from the poor on a priority basis. However, there are still obstacles that need to be overcome to improve the quality of service. This study provides recommendations so that the Mandala Village Office can continue to improve its responsiveness for better quality and equitable public services.*

**Keywords:** Responsiveness, Good Governance, Public Service, Mandala Village Office, Community Service

### Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip responsivitas dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mandala, Kabupaten Merauke, Papua Selatan. Responsivitas sebagai salah satu indikator good governance menunjukkan bagaimana pemerintah mampu merespon kebutuhan, aspirasi, dan masalah masyarakat secara cepat, tepat, dan efektif. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, kemudian dianalisis secara mendalam untuk menilai tingkat responsivitas petugas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kelurahan Mandala sudah menjalankan prinsip responsivitas dengan baik melalui pelatihan rutin petugas, pelaksanaan program yang sesuai kebutuhan masyarakat, dan penanganan keluhan masyarakat miskin secara prioritas. Meski demikian, masih terdapat hambatan yang perlu diatasi untuk meningkatkan

kualitas pelayanan. Penelitian ini memberikan rekomendasi agar Kantor Kelurahan Mandala dapat terus meningkatkan responsivitas demi pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berkeadilan.

**Kata Kunci:** Responsivitas, Good Governance, Pelayanan Publik, Kantor Kelurahan Mandala, Pelayanan Masyarakat

## PENDAHULUAN

Good governance hadir sebagai acuan dalam mencari perbaikan birokrasi sesuai dengan tuntutan reformasi. Mewujudkan konsep good governance dapat dilakukan dengan mencapai keadaan yang baik dan bersinergi antara pemerintah, masyarakat maupun swasta. Tanpa terkecuali di dalam penyelenggaraan pelayanan public juga dituntut berjalannya good governance. Prinsip good governance terkait responsivitas adalah kemampuan pemerintah atau lembaga publik untuk merespon kebutuhan, aspirasi, dan masalah yang dihadapi masyarakat secara cepat, tepat, dan efektif. Responsivitas mengharuskan setiap institusi pemerintah maupun swasta aktif memberikan pelayanan kepada berbagai pihak yang berkepentingan, terutama masyarakat, dalam seluruh prosesnya. Hal ini mencakup sikap tanggap terhadap perubahan dan tuntutan masyarakat serta keselarasan antara program pemerintah dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas mengacu pada kemampuan birokrasi atau petugas pelayanan public untuk mengenali kebutuhan masyarakat, merespon dengan cepat, tepat dan cermat terhadap permintaan dan keluhan masyarakat, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan. Penerapan prinsip good governance terkait responsivitas adalah upaya aktif dari lembaga atau pemerintah dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, yang sesuai dengan kebutuhan serta aspirasi masyarakat yang dilayani. Penelitian ini berfokus pada bagaimana prinsip responsivitas diterapkan di kantor kelurahan mandala, dengan tujuan untuk mengevaluasi sejauh mana petugas kelurahan mandala mampu merespon kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara efektif.

Responsivitas dalam konteks ini meliputi beberapa indikator utama yaitu kemampuan merespon masyarakat dengan sikap sopan dan komunikasi yang baik, kecepatan dalam melayani, dan ketepatan dalam pelaksaaan pelayan kepada masyarakat. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin menghalangi penerapan prinsip responsivitas secara optimal di kantor kelurahan mandala, sehingga dapat memberikan rekomendai perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public yang responsive terhadap kebutuhan masyarakat jika diperlukan. Meskipun banyak penelitian telah dilakukan tentang penerapan prinsip-prinsip good governance namun masih sedikit penelitian yang membahas tentang prinsip responsivitas. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui seberapa optimal pelayanan public di kantor kelurahan mandala terkait prinsip responsivitas.

Pada awalnya, istilah *corporate governance* pertama kali dikenalkan oleh *Cadbury Committee* di Inggris tahun 1922 yang menggunakan istilah yang dikenal dengan *Cadbury Report*. Konsep responsivitas merupakan salah satu indikator utama dalam implementasi prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik. Responsivitas menunjukkan kemampuan pemerintah atau lembaga pelayanan publik dalam menanggapi kebutuhan, aspirasi, dan permasalahan masyarakat secara cepat, tepat, dan efektif. Sikap tanggap terhadap tuntutan masyarakat ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan mencapai kepuasan masyarakat.

Menurut Nasution (2018), penerapan prinsip-prinsip good governance, termasuk responsivitas, dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik di berbagai institusi pemerintahan. Sondil dkk (2014) juga menyatakan bahwa keberhasilan implementasi responsivitas akan tercermin pada tingkat kepuasan masyarakat, yang dapat diukur melalui survei dan persepsi pengguna layanan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan teknik wawancara semi-terstruktur dan observasi. Data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, kemudian di analisis deskriptif secara mendalam untuk menilai tingkat responsivitas petugas pelayanan di kelurahan Mandala.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Mandala merupakan salah satu kelurahan yang terletak di distrik Merauke, kabupaten merauke, provinsi papua selatan. Kelurahan mandala memiliki luas wilayah dan jumlah penduduk yang cukup besar, dengan kepadatan penduduk sekitar 100 KK/Km dengan jumlah jiwa sekitar 11.596 jiwa. Secara keseluruhan hasil daripada penelitian di kantor kelurahan mandala dari indicator good governance terkait responsivitas secara garis besar sudah mencapai tingkat pelayanan yang cukup baik. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan pada pembahasan dibawah ini dari hasil wawancara yang dilakukan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip responsivitas dalam pelayanan publik di kantor kelurahan mandala sudah cukup baik. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Listia, Achluddin, dan M.Kendry (2023) yang menemukan bahwa pegawai di kantor kecamatan maronge telah bersikap ramah serta sopan dalam melayani masyarakat yang mempunyai kepentingan di kantor kecamatan maronge.

Upaya yang dilakukan kantor kelurahan mandala terkait respon pegawai terhadap kebutuhan publik yaitu dengan rutin mengikuti pelatihan komputer dan pengembangan kapasitas untuk meningkatkan skill pegawai agar dapat dengan mudah dan tanggap memenuhi kebutuhan masyarakat terkait administrasi di kelurahan mandala. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abd. Rohman & Yayang Sangtriani Hanafi (2019) dihasilkan bahwa daya tanggap petugas pemberi layanan di kecamatan Iwokwaru sudah baik. Hal ini didukung oleh adanya standar operasional prosedur yang baik dan sistematis di kecamatan Iwokwaru Malang.

Kantor kelurahan mandala juga sudah membuat program dan kebijakan yang selaras dengan kebutuhan masyarakat, seperti posyandu lansia dan balita dengan asupan makanan tambahan yang diadakan rutin setiap minggu. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Rima Andini, Dr.H.M. Jamal Amin, M.Si, dan Hj. Letizia Dyastari, S.Sos., M.Si (2017) dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, pegawai memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mereka berusaha untuk memenuhi kebutuhan/keluhan dari masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik di kelurahan mandala sudah menunjukkan responsivitas dengan menangani keluhan masyarakat miskin terkait tidak terdata penerima manfaat bantuan pemerintah dengan mengakomodir dan mengutamakan masyarakat miskin untuk menjadi keutamaan penerima manfaat bantuan tersebut.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip responsivitas dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mandala sudah menunjukkan kinerja yang cukup baik. Petugas kelurahan secara aktif merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat melalui pelatihan, pengembangan kapasitas, serta kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti program posyandu. Responsivitas ini tercermin dari sikap sopan, komunikasi yang baik, kecepatan, dan ketepatan dalam memberikan pelayanan. Meskipun demikian, penelitian juga mengidentifikasi hambatan yang potensial dalam optimalisasi responsivitas, sehingga diperlukan upaya perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan publik ke depannya. Evaluasi Strategi Peningkatan

Responsivitas: Penelitian selanjutnya dapat fokus pada evaluasi strategi dan program yang telah diterapkan oleh Kantor Kelurahan Mandala, seperti pelatihan rutin dan program prioritas, untuk mengidentifikasi keberhasilan dan hambatan dalam meningkatkan responsivitas layanan.

Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan: Melalui survei dan analisis persepsi masyarakat, penelitian berikutnya dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki

## DAFTAR PUSTAKA

- Nasution Sri. "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru." *Journal Of Niara* 10, No.2 (2018):72-77
- Widanti Ni Putu. "Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur." Artikel.
- Sondil nubatonos,sugeng rusmiwari, dan son suwasono. "implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan public." *Jurnal Ilmu Social Dan Ilmu Politik* 3, No.1 (2014):16-20
- Hisriani, Bahrum Jamil, Dan Beltahmamero Simamora. "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota." *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 6(2) 2024: 142-150
- Listia Afliya, Achluddin Ibnu Rochim, M.Kendry Widiyanto. "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dslam Pelayanan Public Di Kantor Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa". *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3 (4) 2023: 2797-0469
- Jonson Rajagukguk, Artha L. Tobing, Ella Sibarani. "Peberapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Public Di Kantor Kecamatan Medan Timur." *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5 (11) 2022: 4807-4812
- Andre, Welson, Dan Jericho Denga. "Implementasi Good Governance Di Kecamatab Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara." Artikel.
- Natalia Gratia Sanding, Marljen Lampian, Josef Kairupan. "Penerapan Good Governance Dalam Tata Kelola Pemerintahan Dikantor Kecamatan Modoinding Kabupaten Minahasa Selatan." *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1 (1) 2018:2337-5736
- Abd.Rohman & Yayang Santriani Hanafi. "Penerapan Prinsip-Prinsip Gppd Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Public." *Jurnal Reformasi*, 9 (2) 2019:153-160
- Rima Andini, Dr.H.M. Jamal Amin, M.Si, Hj. Letizia Dyastari, S.Sos., M.Si. "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara." *Ejoernal Ilmu Pemerintahan*, 5 (4) 2017:1571-1582
- Ika Nurul Iza, Muhammad Mujtaba Habibi, Didik Sukriono. "Penerapan Prinsip-Prinssip Good Governance Dalam Pelayanan Public Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang." *Jurnal Civic Hukum*, 7 (1) 2022:88-99
- Syamsinar. "Penerapan Prinsip-Prinsip Tata Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Public Di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda." *Jurnal Administrasi Negara*, 4 (4) 2016: 5161-5173
- Fitria Yuliyanti, Radjikan, Teguh Santoso. "Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Public (Studi Kasus Di Kanor Kecamatan Karangan Kabupaten Trenggalek Jawa Timur)" *Jurnal Indonesia Journal Of Law And Social-Politicaal Governace*, .2 (3) 2022:2797-9598

- Hafiez Sofyani, Uji Nury Nur Azlin Ali, Dovi Septiari. "Implementasi Tata Kelola Yang Baik Dan Perannya Terhadap Kinerja Di Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)" *jurnal ilmiah akuntansi*, 5 (2) 2020: 325-359
- Sugiyono. (2019). Metode metode penelitian kuantitatif,kualitatif, dan R&D. bandung: Alfabeta (4)