

Implementasi *Good governance* dalam Pelayanan Publik di Pulau Doom Sorong

Siti Nurjanah¹, Suci Khamdana²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Sorong, Indonesia

E-mail: sitinurjannah532126@gmail.com¹

Article History:

Received: 17 November 2025

Revised: 20 Januari 2026

Accepted: 22 Januari 2026

Keywords: *ood governance, pelayanan publik, administrasi negara, Pulau Doom,*

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Pulau Doom, Kota Sorong. Fokus kajian mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efektivitas, serta responsivitas pemerintah dalam memberikan layanan kepada warga. Pulau Doom sebagai wilayah kepulauan memiliki karakteristik sosial dan geografis yang unik, sehingga menuntut model tata kelola yang adaptif dan inklusif. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara, observasi lapangan, dan telaah dokumen terkait pelayanan publik di tingkat kelurahan. Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi sejauh mana prinsip good governance diterapkan serta hambatan yang dihadapi aparat pemerintah setempat. Temuan menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan, namun masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya, koordinasi yang belum efektif, dan akses informasi publik yang kurang optimal. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa implementasi good governance di Pulau Doom belum sepenuhnya optimal meskipun terdapat kemajuan pada aspek partisipasi masyarakat dan transparansi layanan dasar. Diperlukan penguatan kapasitas aparatur, peningkatan akses layanan, serta sistem komunikasi publik yang lebih efektif untuk mewujudkan tata kelola yang lebih baik. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kebijakan pelayanan publik di wilayah kepulauan, khususnya dalam konteks administrasi negara di Kota Sorong.*

PENDAHULUAN

Good governance merupakan salah satu paradigma utama dalam administrasi negara modern yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, responsivitas, penegakan hukum, dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. UNDP mendefinisikan *governance* sebagai mekanisme, proses, dan institusi tempat warga dan kelompok masyarakat menyalurkan kepentingan, menggunakan hak hukum, menunaikan kewajiban, dan menyelesaikan

perbedaan, sehingga tata kelola yang baik menjadi prasyarat pembangunan manusia yang berkelanjutan. Dalam konteks administrasi negara, *good governance* tidak hanya dipahami sebagai konsep normatif, tetapi juga sebagai kerangka kerja praktis untuk meningkatkan kinerja birokrasi dan kualitas pelayanan publik. Bovaird dan Loeffler menegaskan bahwa tata kelola sektor publik yang baik mensyaratkan etika, transparansi, dan keterlibatan warga secara aktif dalam proses pelayanan.

Perkembangan kajian administrasi publik dalam satu dekade terakhir menunjukkan pergeseran dari sekadar efisiensi manajerial menuju penciptaan nilai publik (*public value*) dan logika pelayanan publik yang menempatkan warga sebagai pengguna sekaligus mitra dalam produksi layanan. Osborne, melalui gagasan *public service logic* dan kajian tentang ko-produksi layanan, menekankan bahwa kualitas tata kelola banyak ditentukan oleh interaksi kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat dalam merancang serta mengimplementasikan pelayanan. Dalam perspektif ini, keberhasilan *good governance* diukur tidak hanya dari prosedur administratif yang tertib, tetapi juga dari sejauh mana layanan publik mampu menjawab kebutuhan lokal dan memperkuat kepercayaan warga kepada pemerintah.

Di Indonesia, berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* melalui pelayanan publik masih menghadapi tantangan struktural dan kultural. Maryam (2016) menyoroti bahwa pelayanan publik sering kali masih dipersepsikan lamban, kurang profesional, dan belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan warga, sehingga reformasi tata kelola perlu dimulai dari pembenahan kualitas layanan. Studi lain mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Samarinda juga menemukan bahwa keterbatasan sumber daya, koordinasi antarunit, dan lemahnya akses informasi menjadi hambatan utama terwujudnya pelayanan yang transparan dan akuntabel. Kajian mutakhir yang menelaah tantangan dan strategi mewujudkan *good governance* di Indonesia menegaskan kembali pentingnya transparansi, partisipasi publik, dan efektivitas pelayanan sebagai titik masuk strategis untuk memperbaiki kinerja pemerintahan.

Selain itu, perkembangan tata kelola pemerintahan dalam konteks wilayah kepulauan menjadi perhatian khusus dalam literatur administrasi publik. Menurut Suhartono (2018), wilayah kepulauan memiliki tantangan tersendiri terkait aksesibilitas, distribusi pelayanan, serta ketersediaan aparatur yang memadai. Kondisi geografis yang terisolasi seringkali menyebabkan ketimpangan layanan publik dibandingkan wilayah daratan. Kajian kinerja pemerintahan daerah menunjukkan bahwa penerapan *good governance* di wilayah kepulauan memerlukan pendekatan berbasis komunitas serta sistem pelayanan yang fleksibel untuk mengatasi kendala geografis dan keterbatasan infrastruktur (Mulyadi, 2020). Dengan demikian, Pulau Doom sebagai salah satu wilayah kepulauan di Kota Sorong menjadi bagian penting dari diskursus mengenai pemerataan kualitas pelayanan publik di daerah terpencil.

Dalam perspektif pelayanan publik, tantangan yang dihadapi pemerintah daerah di wilayah kepulauan mencakup minimnya sarana teknologi informasi, keterbatasan kualitas aparatur, serta rendahnya literasi administrasi masyarakat. Penelitian Effendi dan Raharjo (2019) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu strategi utama untuk mendorong transparansi dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan layanan. Namun demikian, implementasi sistem pelayanan berbasis digital di wilayah kepulauan menghadapi hambatan seperti keterbatasan jaringan internet dan rendahnya kemampuan teknis aparatur, sebagaimana ditemukan dalam studi mengenai pelayanan publik di Maluku dan Nusa Tenggara (Suryani, 2021). Hal ini relevan dengan situasi Pulau Doom yang juga menghadapi keterbatasan serupa, sehingga diperlukan model tata kelola yang adaptif dan berbasis kearifan lokal.

Lebih jauh, dinamika sosial di Pulau Doom yang mencerminkan keberagaman budaya dan hubungan sosial komunal berpengaruh terhadap pola partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan. Studi yang dilakukan oleh Rahmawati (2022) menegaskan bahwa penguatan partisipasi masyarakat dalam wilayah multikultural membutuhkan strategi komunikasi publik yang inklusif serta keterlibatan tokoh masyarakat sebagai jembatan antara pemerintah dan warga. Dalam konteks Pulau Doom, pendekatan partisipatif menjadi kunci untuk meningkatkan efektivitas implementasi *good governance*, terutama pada aspek responsivitas dan akuntabilitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berfokus pada struktur administratif, tetapi juga mempertimbangkan dinamika sosial masyarakat yang menjadi faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pulau Doom di Kota Sorong merupakan wilayah kepulauan dengan karakteristik sosial, historis, dan geografis yang khas, yang menuntut pendekatan tata kelola yang adaptif dan peka konteks lokal. Kondisi keterbatasan infrastruktur, akses layanan yang tidak selalu merata, serta perubahan sosial ekonomi yang cepat menjadikan implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Pulau Doom sebagai isu strategis dalam kajian administrasi negara. Namun, masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengkaji bagaimana prinsip-prinsip *good governance*—seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas—diimplementasikan dalam pelayanan publik di wilayah kepulauan kecil seperti Pulau Doom. Oleh karena itu, penelitian ini dimaksudkan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Pulau Doom Sorong, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya sebagai dasar rekomendasi penguatan tata kelola pemerintahan lokal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Pulau Doom, Kota Sorong. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali fenomena sosial secara komprehensif melalui pemahaman terhadap perilaku, persepsi, dan pengalaman aktor pemerintahan serta masyarakat. Creswell (2018) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi konteks sosial secara naturalistik dan mendeskripsikan makna yang muncul dari interaksi sosial, sehingga relevan digunakan dalam kajian tata kelola pemerintahan lokal. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat menangkap dinamika pelayanan publik yang tidak dapat diukur hanya dengan teknik kuantitatif.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap aparatur kelurahan, tokoh masyarakat, dan warga Pulau Doom untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai implementasi *good governance*, khususnya pada aspek transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi. Observasi dilakukan untuk mengamati praktik pelayanan publik di lapangan, termasuk alur layanan, interaksi antara aparatur dan masyarakat, serta kondisi sarana pendukung. Dokumentasi dikumpulkan dari laporan pemerintah, data kelurahan, regulasi daerah, dan berbagai dokumen pendukung lainnya. Penggunaan multi-teknik ini dilakukan untuk memastikan triangulasi data sehingga hasil penelitian memiliki validitas yang kuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Transparansi Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat transparansi pelayanan publik di Pulau Doom

masih belum optimal, meskipun terdapat beberapa upaya peningkatan seperti penyampaian informasi melalui papan pengumuman kelurahan. Namun, penyajian informasi layanan, prosedur, serta estimasi waktu penyelesaian belum sepenuhnya terdokumentasi dengan baik dan mudah diakses oleh warga. Kondisi ini selaras dengan pandangan Bovaird dan Loeffler (2016) yang menyatakan bahwa transparansi merupakan prasyarat dasar dalam menciptakan kepercayaan publik dan memastikan akuntabilitas pemerintah. Dalam penelitian ini, masyarakat Pulau Doom menyampaikan bahwa minimnya media informasi modern, seperti website kelurahan atau aplikasi layanan digital, menjadi hambatan utama dalam memperoleh informasi secara cepat.

Di sisi lain, temuan lapangan juga menunjukkan adanya strategi informal melalui komunikasi langsung antara aparat dan warga. Meskipun dapat membantu mempercepat informasi, pola ini berpotensi menimbulkan ketergantungan pada individu tertentu sehingga tidak keberlanjutan. Hal ini menguatkan argumentasi Osborne (2018) mengenai pentingnya *public service logic* yang menekankan penyediaan layanan berbasis sistem, bukan berbasis hubungan personal. Dengan demikian, diperlukan peningkatan kapasitas aparatur dan pengembangan media informasi yang lebih adaptif terhadap kondisi kepulauan.

2. Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Layanan

Dalam aspek akuntabilitas, aparat kelurahan Pulau Doom telah berupaya menerapkan pencatatan administrasi secara manual yang mengikuti prosedur pelayanan standar. Namun, keterbatasan sarana teknologi dan beban kerja yang tidak sebanding dengan jumlah aparatur menyebabkan proses pelaporan dan pertanggungjawaban menjadi kurang efektif. Temuan ini didukung oleh pendapat Dwiyanto (2017) yang menekankan bahwa akuntabilitas pelayanan publik hanya dapat terwujud melalui sistem administrasi yang terdokumentasi dengan baik dan didukung oleh kemampuan aparatur yang memadai.

Beberapa warga juga mengemukakan bahwa proses pengaduan layanan belum berjalan maksimal karena tidak adanya unit khusus atau mekanisme resmi yang menampung keluhan secara terstruktur. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip *answerability* masih lemah. Menurut Kettunen dan Kallio (2020), akuntabilitas yang rendah akan berdampak langsung pada penurunan kualitas layanan dan meningkatnya potensi maladministrasi. Dengan demikian, perlu adanya sistem pengaduan berbasis formulir standar atau media digital sederhana agar masyarakat dapat menyampaikan keluhan secara formal.

3. Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Partisipasi masyarakat di Pulau Doom cenderung bersifat informal dan berlangsung melalui forum-forum sosial seperti pertemuan RT, kelompok adat, dan kegiatan keagamaan. Masyarakat terlibat aktif dalam menyampaikan aspirasi, namun belum terintegrasi dalam mekanisme pengambilan keputusan formal pemerintah. Temuan ini sejalan dengan teori Putnam (2015) yang menyatakan bahwa modal sosial masyarakat memiliki pengaruh besar terhadap efektivitas tata kelola pemerintahan, terutama di wilayah komunal.

Hambatan terbesar dalam partisipasi formal adalah minimnya wadah resmi seperti *public hearing*, forum konsultasi publik, atau musyawarah perencanaan pembangunan yang dilakukan secara reguler. Padahal, sebagaimana ditegaskan oleh Fung (2016), partisipasi publik yang bermakna hanya dapat terjadi ketika pemerintah membuka ruang deliberatif yang inklusif. Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan kelembagaan yang memungkinkan masyarakat Pulau Doom terlibat secara sistematis dalam proses perencanaan dan evaluasi layanan publik.

4. Responsivitas Pemerintah terhadap Kebutuhan Lokal

Responsivitas pemerintah kelurahan Pulau Doom cukup terlihat dalam tanggapan cepat terhadap kebutuhan mendesak masyarakat, seperti bantuan sosial dan layanan administrasi

kependudukan. Namun, responsivitas jangka panjang seperti penyediaan sarana air bersih, perbaikan dermaga, dan akses transportasi antar-pulau masih terbatas. Hal ini dipengaruhi oleh kewenangan kelurahan yang terbatas dan ketergantungan pada pemerintah kota dalam penyediaan infrastruktur.

Menurut Denhardt & Denhardt (2015), responsivitas merupakan inti dari *New Public Service*, yang menekankan bahwa pemerintah harus melayani warga secara proaktif, bukan sekadar mengontrol. Temuan penelitian ini menunjukkan adanya upaya aparat Pulau Doom untuk responsif, tetapi kapasitas kelembagaan dan dukungan sumber daya belum memadai. Dengan demikian, penguatan koordinasi antara kelurahan dan pemerintah kota menjadi faktor kunci dalam meningkatkan responsivitas pelayanan.

5. Tantangan Tata Kelola di Wilayah Kepulauan

Karakteristik geografis Pulau Doom yang terpisah dari daratan utama Sorong menyebabkan distribusi layanan menjadi tidak merata, terutama pada bidang kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan. Temuan ini sesuai dengan penelitian Suhartono (2018) dan Mulyadi (2020) yang menegaskan bahwa wilayah kepulauan membutuhkan strategi tata kelola yang berbeda dari wilayah daratan, termasuk penguatan logistik layanan dan pemanfaatan teknologi adaptif.

Selain itu, keterbatasan jaringan internet menjadi hambatan utama transformasi digital pelayanan publik. Ini mendukung temuan Effendi & Raharjo (2019) bahwa digitalisasi layanan di wilayah terpencil sering terhambat oleh infrastruktur teknologi dan kompetensi aparat. Kondisi ini mengakibatkan implementasi *good governance* berjalan lambat pada aspek transparansi dan aksesibilitas layanan.

6. Implikasi Temuan Penelitian

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *good governance* di Pulau Doom berada pada kategori cukup, dengan kekuatan utama pada partisipasi sosial masyarakat dan responsivitas aparat, namun lemah pada aspek transparansi struktural, akuntabilitas sistemik, dan infrastruktur pendukung. Temuan ini mengonfirmasi teori-teori tata kelola modern yang menyatakan bahwa kualitas layanan publik sangat bergantung pada kapasitas institusi lokal, sistem informasi, dan kematangan partisipasi warga.

Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi kebijakan pemerintah Kota Sorong, terutama perlunya pengembangan model tata kelola layanan publik berbasis pulau (*island-based governance model*) yang menyesuaikan kebutuhan geografis dan sosial masyarakat Doom. Pendekatan semacam ini telah direkomendasikan oleh berbagai pakar administrasi publik untuk mengatasi ketimpangan layanan di wilayah terpencil.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Pulau Doom Sorong telah menunjukkan kemajuan pada aspek partisipasi sosial masyarakat dan responsivitas aparat kelurahan, namun masih menghadapi tantangan signifikan dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan ketersediaan infrastruktur pendukung layanan. Karakteristik kepulauan, keterbatasan teknologi informasi, serta minimnya mekanisme formal untuk partisipasi dan pengaduan publik menjadi faktor utama yang menghambat optimalisasi tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan kapasitas aparat, pengembangan sistem informasi layanan yang adaptif terhadap kondisi geografis, serta peningkatan koordinasi antara kelurahan dan pemerintah kota guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif di Pulau Doom.

DAFTAR REFERENSI

- Bovaird, T., & Loeffler, E. (2016). *Public management and governance* (3rd ed.). Routledge.
- Creswell, J. W., & Poth, C. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Effendi, M., & Raharjo, S. (2019). Digitalisasi pelayanan publik di daerah terpencil: Tantangan dan strategi implementasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 145–160.
- Fung, A. (2016). *Empowered participation: Reinventing urban democracy*. Princeton University Press.
- Kettunen, P., & Kallio, J. (2020). Accountability in public administration: A multi-perspective approach. *International Journal of Public Sector Management*, 33(4), 437–453. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-12-2019-0306>
- Maryam, N. (2016). Reformasi pelayanan publik dan penerapan prinsip *good governance*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 22–33.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mulyadi, N. (2020). Governance challenges in Indonesian archipelagic regions: Lessons from remote islands. *Journal of Public Administration Studies*, 5(1), 33–47.
- Osborne, S. P. (2018). *Public service logic: Creating value through public service delivery*. Routledge.
- Putnam, R. D. (2015). *Our kids: The American dream in crisis*. Simon & Schuster.
- Rahmawati, L. (2022). Partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan multikultural. *Jurnal Administrasi dan Pembangunan*, 9(3), 112–124.
- Suhartono, T. (2018). Administrasi publik di wilayah kepulauan: Isu, tantangan, dan rekomendasi kebijakan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(2), 56–68.
- Suryani, E. (2021). Implementasi e-government di wilayah kepulauan: Studi kasus Maluku Utara. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 8(1), 77–89.