



Implementation Of The Principle Of Good Governance Responsibility In Improving Public Services At The Office Of The Lurah Of Simardan Island

Implementasi Prinsip Good Governance Responsivitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Pulau Simardan

Sila Insan Tikayani ¹⁾; Irawan ²⁾; Ayu Kurnia Sari ³⁾
^{1,2,3)} Universitas Pembangunan Panca Budi

Email: ¹⁾ syllainsantikayani03@gmail.com, ²⁾ irawan@dosen.pancabudi.ac.id
³⁾ ayukurniasari@dosen.pancabudi.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [27 Februari 2026]
Revised [04 April 2026]
Accepted [07 April 2026]

KEYWORDS

Good Governance,
Responsiveness, Public
Service.

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Salah satu tolok ukur utama keberhasilan penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik di tingkat lokal adalah tersedianya pelayanan publik yang responsif. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan prinsip tanggung jawab guna memperbaiki pelayanan publik di Kantor Lurah Pulau Simardan, Kota Tanjung Balai. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Narasumber penelitian meliputi lurah, staf pelayanan, masyarakat, serta warga yang menerima layanan. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa penerapan prinsip responsivitas di Kantor Lurah Pulau Simardan telah dilaksanakan, namun belum mencapai tingkat optimal, yang terlihat dari berlangsungnya penanganan keluhan, keterbatasan tenaga manusia, serta ketidaktersediaan sistem pengaduan berbasis teknologi digital. Faktor yang mendukung penerapan tanggung jawab antara lain komitmen dari pemimpin dan sikap kerja sama yang baik dari staf, sedangkan faktor penghambatnya meliputi keterbatasan fasilitas dan infrastruktur serta partisipasi masyarakat yang rendah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kemampuan staf serta penggunaan teknologi informasi merupakan langkah strategis penting untuk meningkatkan tanggung jawab pelayanan publik di tingkat kelurahan.

ABSTRACT

One of the main benchmarks for the successful implementation of good governance principles at the local level is the availability of responsive public services. This study aims to apply the principle of responsibility to improve public services at the Simardan Island Village Office, Tanjung Balai City. The method used is a descriptive qualitative approach, with data collection through in-depth interviews, field observations, and documentation studies. The research informants included the village head, service staff, the community, and residents who received services. The research findings revealed that the implementation of the principle of responsiveness at the Simardan Island Village Office has been implemented, but has not reached an optimal level, as evidenced by the ongoing complaint handling, limited human resources, and the unavailability of a digital technology-based complaint system. Factors supporting the implementation of responsibility include commitment from leaders and a good attitude of cooperation from staff, while inhibiting factors include limited facilities and infrastructure and low community participation. This study concludes that improving staff capabilities and the use of information technology are important strategic steps to improve public service accountability at the village level.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik berperan sebagai tolok ukur utama keberhasilan pelaksanaan pemerintahan serta mencerminkan kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan warga. Dari sudut pandang tata kelola pemerintahan yang baik, pelayanan publik tidak hanya dinilai berdasarkan hasil layanan, melainkan juga dari mekanisme penyediaan yang mengedepankan nilai transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas (Dwiyanto, 2023; UNDP, 2020). Prinsip responsivitas memiliki kedudukan yang penting karena merefleksikan kapasitas aparatur negara dalam menanggapi permintaan dan aduan masyarakat dengan cara yang cepat dan akurat. Pelayanan publik menunjukkan bagaimana negara hadir untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, sekaligus berperan sebagai ukuran utama dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan. Dari sudut pandang good governance, yang esensi pengelolaan negara yang efektif dan bertanggung jawab, keberhasilan pelayanan publik tidak semata-mata diukur berdasarkan hasil akhirnya, melainkan juga melalui proses yang mengutamakan prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas (Dwiyanto, 2023). Di antara prinsip-prinsip tersebut, responsivitas memiliki peran sentral, karena ia menggambarkan

kemampuan pemerintah untuk merespons kebutuhan serta aspirasi masyarakat dengan cara yang cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan mereka, sehingga mendorong kepercayaan publik dan efektivitas layanan (Sedarmayanti, 2022). Pada tingkat daerah, kelurahan yang berperan sebagai lini terdepan dalam penyediaan pelayanan publik masih mempunyai sejumlah tantangan, termasuk keterbatasan tenaga manusia dan bantuan pendukung. Situasi serupa juga terlihat di Kantor Lurah Pulau Simardan, Kota Tanjung Balai, di mana tingkat kecepatan dan akurasi pelayanan kepada warga masih belum memadai, sehingga sering kali menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Mengingat hal tersebut, penelitian ini menjadi sangat relevan untuk menyebarkan prinsip responsivitas dalam konteks good governance, yang bertujuan untuk memperbaiki efektivitas dan kualitas layanan publik secara keseluruhan, serta memastikan bahwa kebutuhan masyarakat dapat ditangani dengan lebih efisien dan sesuai harapan.

Sejalan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat yang kian beragam dan berubah-ubah, pemerintah diharapkan untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip good governance ke dalam seluruh tahapan penyediaan pelayanan publik. Konsep good governance ini menyoroti nilai-nilai seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan tanggung jawab sebagai pilar dasar bagi pengelolaan pemerintahan yang berkualitas (UNDP, 2020). Responsivitas, khususnya, memegang posisi kunci di antara prinsip-prinsip tersebut, karena ia secara langsung terkait dengan kapasitas pegawai pemerintah untuk mengidentifikasi, memahami, serta menanggapi permintaan dan keluhan warga dengan kecepatan dan ketepatan yang tinggi, sehingga memungkinkan penyesuaian layanan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Ketika responsivitas rendah, hal ini dapat memperlebar kesenjangan antara pemerintah dan masyarakat, menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap institusi negara, serta berisiko mengganggu upaya pencapaian target pembangunan nasional, seperti peningkatan kesejahteraan sosial dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Di tingkat pemerintahan yang paling berhubungan erat dengan warga negara, yaitu kelurahan, penerapan prinsip tanggung jawab memegang peran yang sangat penting. Kelurahan berfungsi sebagai garda terdepan dalam penyediaan layanan publik yang secara langsung menyentuh aspek kehidupan sehari-hari masyarakat, seperti pengelolaan administrasi kependudukan, proses pengurusan dokumen resmi, serta dukungan terhadap program-program bantuan sosial. Akibatnya, standar layanan di kelurahan akan secara signifikan mempengaruhi pandangan masyarakat mengenai efektivitas kerja pemerintah secara keseluruhan. Meskipun demikian, dalam praktiknya, banyak kelurahan yang masih dihadapkan pada sejumlah kendala untuk mencapai pelayanan publik yang responsif, termasuk kekurangan energi manusia, fasilitas pendukung, dan pemanfaatan sistem layanan berbasis teknologi informasi yang belum optimal (Sedarmayanti, 2022). Kondisi ini sering kali menyebabkan keterlambatan dalam menangani permintaan warga, yang pada akhirnya dapat mengurangi tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta menghambat upaya pembangunan lokal yang lebih inklusif. Situasi serupa juga terlihat di Kantor Lurah Pulau Simardan, Kota Tanjung Balai.

Dari hasil observasi awal serta berbagai dokumen laporan layanan, masih sering muncul keluhan warga mengenai lambatnya tanggapan petugas terhadap permintaan layanan dan aduan masyarakat. Proses penyediaan layanan yang memakan waktu cukup lama menandakan bahwa prinsip tanggung jawab belum sepenuhnya diterapkan dalam operasional pelayanan publik sehari-hari. Padahal, berdasarkan pandangan New Public Service, idealnya pemerintah bertindak sebagai pelayan masyarakat yang mengutamakan nilai-nilai demokrasi, empati, dan kepentingan bersama, bukan hanya fokus pada aturan birokrasi formal (Denhardt & Denhardt, 2021). Hal ini menekankan pentingnya transformasi pelayanan agar lebih berorientasi pada kebutuhan manusia, sehingga dapat meningkatkan partisipasi warga dan membangun kepercayaan yang lebih kuat antara pemerintah dan masyarakat. Dengan tanggung jawab yang rendah, risiko seperti penurunan kepuasan masyarakat dan hambatan dalam pencapaian tujuan pembangunan lokal menjadi lebih nyata, sehingga diperlukan inovasi seperti pelatihan petugas dan integrasi teknologi untuk mempercepat proses layanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini memiliki signifikansi yang tinggi untuk dilakukan, dengan tujuan menganalisis secara komprehensif penerapan prinsip good governance, terutama elemen tanggung jawab, dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Pulau Simardan. Kajian ini tidak hanya diharapkan memberikan kontribusi bagi dunia akademik melalui penguatan teori administrasi publik, tetapi juga menghasilkan saran praktis yang dapat diterapkan oleh pemerintah kelurahan untuk meningkatkan efisiensi layanan, seperti mempercepat respons waktu, memastikan akurasi dalam penanganan, serta menyesuaikan layanan dengan ekspektasi warga. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi landasan bagi inovasi dalam tata kelola pemerintahan lokal, yang pada akhirnya mendukung pembangunan masyarakat yang lebih inklusif dan berkelanjutan.



LANDASAN TEORI

New Public Service (NPS)

adalah model administrasi publik yang diciptakan oleh Denhardt dan Denhardt sebagai alternatif terhadap kelemahan pendekatan New Public Management, yang terlalu fokus pada efisiensi dan prinsip-prinsip pasar. Denhardt dan Denhardt (2021) menyatakan bahwa pemerintah harus lebih menitikberatkan fungsi pelayanan kepada masyarakat daripada upaya pengendalian (to serve than to steer). Dalam kerangka ini, masyarakat dipandang sebagai warga negara yang memiliki hak, tanggung jawab, serta kepentingan bersama yang wajib dilayani dengan cara yang adil dan demokratis, sehingga mendorong keterlibatan aktif warga dalam proses pemerintahan. Paradigma NPS ini juga menekankan nilai-nilai seperti empati, etika, dan keadilan sosial, yang berbeda dari model sebelumnya yang lebih mengutamakan hasil ekonomi, sehingga dapat menjadi dasar untuk reformasi administrasi yang lebih manusiawi dan responsif terhadap dinamika sosial, termasuk peningkatan partisipasi publik dan memperkuat kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat.

Konsep Good governance

konsep pengelolaan pemerintahan yang mengutamakan penyelenggaraan yang efisien, terbuka, bertanggung jawab, melibatkan partisipasi masyarakat, serta mampu menanggapi kebutuhan masyarakat. Menurut United Nations Development Program (UNDP), konsep ini menjadi syarat utama untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang demokratis serta pembangunan yang lestari (UNDP, 2020).

Prinsip Responsivitas

Responsivitas menjadi salah satu elemen pokok dalam konsep tata pemerintahan yang baik, yang secara langsung terkait dengan kapasitas pemerintah untuk menanggapi kebutuhan serta harapan masyarakat. Menurut Dwiyanto (2023), responsivitas didefinisikan sebagai kemampuan lembaga publik untuk mengidentifikasi kebutuhan warga, menetapkan prioritas dalam penyediaan layanan, dan memberikan tanggapan yang segera serta sesuai terhadap permintaan serta keluhan masyarakat. Prinsip ini penting karena membantu membangun kepercayaan masyarakat dan memastikan bahwa pemerintah dapat beradaptasi dengan dinamika sosial yang terus berkembang.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik meliputi berbagai aktivitas yang dilaksanakan oleh pegawai pemerintah guna memenuhi keperluan warga negara berdasarkan norma hukum yang berlaku. Hardiansyah (2022) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah penyediaan jasa oleh pihak penyedia layanan kepada masyarakat, dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Proses ini tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga melibatkan komitmen untuk memastikan bahwa layanan tersebut dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggali secara intensif fenomena penerapan prinsip tanggung jawab dalam layanan publik, terutama melalui sudut pandang aparat pemerintah serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Moleong (2021) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara utuh dengan cara mengumpulkan data berbentuk kata-kata, tindakan, dan dokumen terkait. Metode ini sangat sesuai untuk mengungkap nuansa kompleks dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat, sehingga memungkinkan mengidentifikasi hambatan dan peluang dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya dapat mendukung kebijakan pengembangan yang lebih efektif dan berdasarkan bukti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan temuan penelitian di Kantor Lurah Pulau Simardan, penerapan prinsip responsivitas sebagai komponen utama tata kelola yang baik telah mencapai tingkat yang sangat baik dalam hal kinerja aparat. Data empiris menunjukkan bahwa pegawai kelurahan menunjukkan kemampuan yang solid dalam menanggapi kebutuhan warga melalui kecepatan penanganan permintaan layanan, penyampaian prosedur penjelasan yang mudah dipahami dan tepat, serta penyelesaian

administrasi yang efisien. Pencapaian ini didukung oleh dedikasi aparatur yang tinggi untuk mengurangi kendala birokrasi, pertukaran informasi yang lancar antara kelurahan dan masyarakat, serta fungsi penting Kepala Lingkungan (Kepling) sebagai penghubung untuk program penyebaran informasi layanan. Responsivitas yang terwujud tidak hanya mencakup aspek teknis seperti kecepatan, tetapi juga dimensi kemanusiaan, seperti empati terhadap situasi sosial warga dan keterbukaan informasi yang meningkatkan kemudahan akses layanan. Hal ini secara keseluruhan berkontribusi pada pembentukan hubungan yang lebih harmonis antara pemerintah dan masyarakat, yang pada pasangannya dapat mendorong partisipasi aktif warga dalam proses pengambilan keputusan lokal.

Meskipun kinerja aparat telah menunjukkan kekuatan yang cukup baik, penelitian ini menemukan adanya kesenjangan yang cukup besar antara saling tanggapan pemerintah dan tingkat keterlibatan masyarakat yang masih tergolong minim. Ada kelompok warga yang belum sepenuhnya menguasai tahapan dan prosedur layanan, yang dapat mengganggu kelancaran akses terhadap fasilitas publik. Di sisi lain, sistem umpan balik dari masyarakat belum dioptimalkan sepenuhnya, sehingga dialog timbal balik yang menjadi dasar Pelayanan Publik Baru belum mencapai keseimbangan yang ideal. Secara teoritis, kondisi di Kantor Lurah Pulau Simardan sejalan dengan konsep *good governance* dari UNDP, di mana tanggung jawab berperan sebagai alat untuk mengurangi hambatan dan memperkuat kepercayaan masyarakat. Namun, untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang lebih inklusif dan lestari, diperlukan pendekatan intervensi yang menyeluruh melalui program pendidikan masyarakat yang mengintensifkan serta penguatan mekanisme umpan balik berbasis digital, seperti aplikasi mobile atau platform online, untuk mendorong partisipasi aktif warga sebagai rekan strategis dalam penyediaan layanan publik. Langkah ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat ikatan sosial antara pemerintah dan masyarakat, yang pada akhirnya mendukung pembangunan yang lebih responsif terhadap kebutuhan lokal.

Pembahasan

Penerapan prinsip responsivitas di Kantor Lurah Pulau Simardan secara teoritis menunjukkan keseimbangan yang kuat dengan model *Good Governance* yang dikembangkan oleh United Nations Development Program (UNDP), khususnya dalam aspek kemampuan untuk merespons kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang ditunjukkan oleh aparat kelurahan tidak hanya tercermin dari kecepatan teknis dalam penyediaan layanan, tetapi juga melalui pendekatan komprehensif yang melibatkan kemampuan komunikasi yang efisien, rasa empati terhadap situasi sosial warga, serta keterbukaan informasi yang mendukung kemudahan akses dan pertanggungjawaban. Jika dihubungkan dengan konsep *New Public Service* (NPS), aparat kelurahan telah menjalankan fungsi mereka sebagai abdi negara yang lebih menekankan pada kepentingan bersama masyarakat, bukan sekadar memenuhi indikator administratif. Meskipun demikian, temuan penelitian mengungkapkan adanya perbedaan yang mencolok antara respons aparat yang telah mencapai tingkat optimal dan tingkat partisipasi masyarakat yang masih cukup rendah. Senjangan ini dapat dilihat dalam kurangnya pemahaman warga tentang prosedur layanan atau minimalnya pemanfaatan mekanisme umpan balik, yang pada akhirnya menghambat terbentuknya kemitraan yang lebih seimbang antara pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Senjangan ini menunjukkan bahwa elemen-elemen fundamental dalam *New Public Service* (NPS), seperti kerja sama, partisipasi warga, dan fokus pada kepentingan umum, belum sepenuhnya terjalin secara harmonis dalam interaksi sosial di daerah tersebut. Tantangan struktural semacam ini mengharuskan penerapan strategi multidimensi untuk memperkuat sistem umpan balik dan pemberdayaan masyarakat, sehingga dapat tercipta keseimbangan yang saling menguntungkan. Temuan ini mendukung studi empiris sebelumnya yang menyatakan bahwa tanggung jawab aparatur secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan warga, misalnya melalui pengurangan waktu tunggu dalam proses administrasi. Meskipun tanggung jawab aparatur telah memberikan kontribusi besar terhadap kepercayaan masyarakat melalui layanan yang efisien dan bebas dari kredibilitas berlebihan, tiada tata kelola yang efektif tetap bergantung pada keterlibatan aktif warga sebagai rekan strategis pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah intervensi yang lebih menyeluruh, seperti program pendidikan partisipatif melalui lokakarya atau kampanye digital, serta inisiatif dialog rutin, untuk membangun ekosistem pemerintahan lokal yang lebih inklusif dan lestari. Pendekatan ini tidak hanya akan meningkatkan aksesibilitas layanan, tetapi juga memperkuat ikatan sosial, yang pada akhirnya mendukung pembangunan berkelanjutan di tingkat komunitas.

Penerapan prinsip responsivitas di Kantor Lurah Pulau Simardan secara teoritis menunjukkan keseimbangan yang kuat dengan model *Good Governance* yang dikembangkan oleh United Nations Development Program (UNDP), khususnya dalam aspek kemampuan untuk merespons kebutuhan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan kajian yang dilakukan oleh Suhendri (2024), yang menekankan bahwa keefektifan layanan publik di tingkat lokal sangat ditentukan oleh sejauh mana aparat dapat



mengubah prinsip-prinsip tata kelola yang baik menjadi tindakan praktis yang memberikan solusi. Responsivitas di lokasi penelitian tidak hanya tercermin dari aspek teknis seperti kecepatan penyelesaian, tetapi juga melalui pendekatan menyeluruh yang melibatkan kemampuan komunikasi yang baik, empati terhadap kondisi sosial warga, dan keterbukaan informasi yang memudahkan akses. Hal ini mendukung pandangan Wulandari (2020), yang menyatakan bahwa dalam konteks zaman sekarang, mutu layanan tidak lagi semata-mata dinilai berdasarkan hasil administratif yang dihasilkan, melainkan dari pengalaman interaksi antara birokrasi dan masyarakat yang didasarkan pada prinsip akses yang terbuka. Pendekatan ini membantu membangun hubungan yang lebih harmonis, di mana warga merasa didengarkan dan dilibatkan, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap institusi pemerintah dan mendorong partisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan lokal. Jika dihubungkan dengan konsep New Public Service (NPS), aparat di Kantor Lurah Pulau Simardan telah berusaha menempatkan dirinya sebagai abdi masyarakat yang lebih menekan pada kepentingan umum. Namun, penelitian ini mengidentifikasi adanya kesenjangan dalam partisipasi, yang juga dibahas dalam kajian Yunus dan Tarigan (2024) terkait pengelolaan keluhan warga. Kesenjangan tersebut mengindikasikan bahwa meskipun aparat mempunyai niat untuk merespons (dari sisi penyediaan layanan), efektivitasnya sering kali terganggu oleh tingkat pemahaman prosedur yang rendah dan minimnya keterlibatan aktif dari pihak penerima layanan (dari sisi permintaan).

Temuan ini mendukung pandangan teoritis yang dikemukakan oleh Tjiptono (2020), bahwa kualitas layanan merupakan hasil kerja sama timbal balik; Tanpa partisipasi aktif dari konsumen atau masyarakat, tanggung jawab aparat hanya akan berupa tindakan administratif satu arah yang kurang memberikan dampak pada perubahan sosial. Kondisi ini menekankan perlunya pendidikan masyarakat tentang hak dan prosedur layanan, seperti melalui kampanye informasi atau lokakarya interaktif, untuk menciptakan keseimbangan yang lebih baik dan mendorong transformasi yang lebih inklusif dalam tata kelola publik.

Selain itu, ketika dibandingkan dengan kajian Putri (2020), terlihat adanya kesamaan hasil bahwa perilaku responsif aparat secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Namun, penelitian di Pulau Simardan ini menambahkan dimensi baru dengan menemukan bahwa fungsi Kepala Lingkungan dan tokoh masyarakat berperan sebagai elemen penting yang memperkuat responsivitas tersebut, sebuah aspek pendukung yang juga disampaikan dalam penelitian Suwanda (2025) tentang nilai kolaborasi lokal dalam mencapai transparansi pemerintahan. Secara umum, penggabungan antara data lapangan dan referensi literatur

sebelumnya mengindikasikan bahwa meskipun elemen tanggung jawab di Kantor Lurah Pulau Simardan telah menunjukkan arah yang positif, berkelanjutannya memerlukan peningkatan pada bidang pendidikan masyarakat dan penggunaan saluran pengaduan yang lebih terbuka, seperti platform digital atau forum komunitas, untuk mencapai harmoni dalam sistem layanan publik yang melibatkan partisipasi aktif. Pendekatan ini tidak hanya akan memperbaiki aksesibilitas, namun juga memperkuat ikatan sosial antara pemerintah dan warga, yang pada akhirnya mendukung pembangunan yang lebih responsif dan berkelanjutan di tingkat lokal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penerapan prinsip responsivitas sebagai landasan tata kelola pemerintahan yang baik di Kantor Lurah Pulau Simardan telah mencapai tingkat yang sangat memuaskan, yang terlihat dari dedikasi tinggi aparatur dalam menanggapi kebutuhan warga secara efisien, akurat, dan memberikan solusi praktis. Pegawai kelurahan tidak hanya menampilkan kecepatan dalam menangani dokumen resmi, tetapi juga memberikan pendidikan kepada melalui interaksi masyarakat yang fleksibel dan mudah dipahami untuk mengatasi kesulitan dalam memahami prosedur. Kesuksesan ini didukung oleh unsur internal seperti komitmen personel dan unsur eksternal seperti kerja sama erat dengan Kepala Lingkungan (Kepling) serta pemuka masyarakat yang berfungsi sebagai penghubung informasi. Dari sudut pandang teoritis, praktik layanan di tempat ini telah berkembang dari model birokrasi tradisional menuju konsep Pelayanan Publik Baru, di mana masyarakat Ditempatkan sebagai subjek utama yang hak-haknya sebagai warga negara wajib dihargai dan dilayani dengan rasa empati yang mendalam. Transformasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan warga negara, tetapi juga memperkuat legitimasi institusi lokal, yang pada akhirnya berkontribusi pada pembangunan sosial yang lebih harmonis dan inklusif.

Meskipun efektivitas responsivitas tersebut telah menunjukkan kemajuan, namun masih terdapat hambatan utama berupa partisipasi masyarakat yang kurang aktif dalam menggunakan saluran pengaduan dan mekanisme umpan balik yang telah disediakan. Ada perbedaan mencolok antara kinerja aparatur yang telah responsif dengan tingkat kesadaran warga yang masih membutuhkan pendidikan

lebih intensif mengenai prosedur administrasi, seperti langkah-langkah pengajuan dokumen atau hak-hak dalam layanan publik. Oleh karena itu, meratanya pelayanan di Kantor Lurah Pulau Simardan sangat ditentukan oleh penguatan kerja sama timbal balik melalui pendekatan intervensi yang menyeluruh, misalnya dengan membangun platform pengaduan berbasis digital yang mudah diakses oleh semua kalangan dan meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang administrasi publik melalui program edukasi rutin. Pencapaian tata kelola pemerintahan yang efektif di tingkat kelurahan ini pada akhirnya berfungsi sebagai alat penting untuk memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah dan mendorong terwujudnya keadilan sosial yang lestari bagi seluruh komponen masyarakat, yang pada gilirannya dapat memperkuat ikatan sosial dan mendukung pembangunan komunitas yang lebih harmonis.

Di luar dimensi praktis, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan tanggung jawab di Kantor Lurah Pulau Simardan telah membentuk model yang menginspirasi dalam evolusi budaya organisasi birokrasi pada skala kelurahan. Pergeseran pola pikir dari sistem birokrasi yang kaku menuju pendekatan yang lebih fleksibel terbukti efektif dalam mengurangi risiko ketegangan antara warga dan aparat pemerintah desa, seperti melalui penyelesaian masalah lokal yang lebih cepat dan transparan. Temuan ini menunjukkan bahwa responsivitas tidak hanya berfungsi sebagai ukuran kinerja teknis semata, tetapi juga sebagai elemen utama yang memperkokoh kredibilitas pemerintah di hadapan masyarakat, yang pada akhirnya dapat mendorong partisipasi aktif warga dalam proses pengambilan keputusan dan memperkuat fondasi demokrasi lokal.

Saran

Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Kantor Lurah Pulau Simardan memerlukan penerapan langkah-langkah strategi yang menitikberatkan pada pengembangan kemampuan internal serta partisipasi masyarakat yang aktif. Dalam praktiknya, kantor lurah disarankan untuk segera menerapkan perubahan digital dengan membangun platform pengaduan dan layanan berbasis keberanian (online) untuk mengurangi kompleksitas kreativitas serta memperpendek durasi tanggapan terhadap permintaan layanan. Inovasi semacam ini perlu didukung oleh kegiatan pendidikan berkala bagi staf kelurahan, terutama dalam bidang interaksi dengan masyarakat dan penanganan keluhan, sehingga layanan yang disediakan selalu didasarkan pada empati dan penyelesaian yang efektif. Di sisi lain, kelurahan harus memperkuat upaya komunikasi dan pendidikan kepada masyarakat tentang serta mekanisme proses layanan, guna mengurangi risiko miskomunikasi dan meningkatkan pemahaman administratif di kalangan masyarakat. Lebih jauh lagi, penguatan kerja sama dengan Kepala Lingkungan (Kepeling) dan pemuka masyarakat perlu terus ditingkatkan sebagai saluran informasi yang efisien untuk menjangkau semua segmen warga. Dari perspektif akademis, kajian lanjutan diharapkan dapat memperluas cakupan analisis ruang dengan memasukkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik secara lebih komprehensif, seperti transparansi keuangan dan pertanggungjawaban kinerja, untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh tentang sistem pemerintahan. Penerapan metode penelitian campuran (mixed method) juga disarankan untuk memastikan hasil kualitatif melalui data kuantitatif yang lebih ekstensif, sehingga strategi yang dirancang dapat lebih akurat dalam menanggapi perkembangan kebutuhan masyarakat setempat yang dinamis. Hal ini tidak hanya memperluas wawasan penelitian tetapi juga bahwa rekomendasi yang dihasilkan lebih adaptif terhadap tantangan lokal, seperti variasi demografi dan perubahan sosial yang cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aflah, F. R., & Murhayati, S. (2025). Penelitian Fenomenologis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 13099–13109.
- Andryan. (2023). *Implementasi Prinsip Good Governance Responsitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Lingga Bayu*. 6.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Sumatera Utara Tahun 2023*. Medan: BPS Provinsi Sumatera Utara.
- Badan Pusat Statistik Sumatera Utara. (2023). *Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Sumatera Utara Tahun 2023*. BPS Provinsi Sumatera Utara.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Asahan. (2022). *Kabupaten Asahan Dalam Angka 2022*. BPS Kabupaten Asahan.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Asahan. (2023). *Kabupaten Asahan Dalam Angka 2023*. BPS Kabupaten Asahan.
- Damanik, I. M., Juzilam, S., & Situmeang, C. (2025). *OPEN GOVERNMENT FRAMEWORK AND PERFORMANCE: AN INTERACTION APPROACH WITHIN THE CONCEPT OF ENTERPRISE RISK MANAGEMENT FOR LOCAL GOVERNMENTS IN INDONESIA*. Lex



- Localis: Journal of Local Self-Government, 23(11).
- Denhardt, J. V. (2021). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge. Dwiyanto. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.
- Dwiyanto, A. (2022). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2023). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia*.
- Ellen Novia Lutfianti, S. W. (2023). Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa. *Mirai Management*, 217.
- Hardiansyah. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, dan Implementasi dalam Era Digital*. Gava Media.
- Hidayat, A. (2023). Penerapan Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kecamatan Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Hidayat, R. (2023). Evaluasi Penerapan Good Governance terhadap Kinerja Aparatur Desa di Kabupaten Banyuwangi.
- Irawan, I. R. N., & Sani, A. (n.d.). ACCOUNTABILITY AND TRANSPARENCY OF DISTRICT FINANCIAL REPORTS.
- Irawan, I., Muda, I., Juzilam, S., & Situmeang, C. (2026). Open Government Framework Model to Performance for Local Governments in Indonesia. In *The Future of Work: How Technology is Transforming Jobs and Skills* (pp. 675-684). Cham: Springer Nature Switzerland.
- Irawan, I., Muda, I., Juzilam, S., & Situmeang, C. (2026). Open Government Framework Model to Performance for Local Governments in Indonesia. In *The Future of Work: How Technology is Transforming Jobs and Skills* (pp. 675-684). Cham: Springer Nature Switzerland.
- Keban, Y. T. (2019). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2022). *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan Tahun 2022*. Jakarta: Kemendagri.
- Kettunen, P., & Kallio, J. (2023). Responsiveness and co-production in local government services: A public value perspective. *International Journal of Public Sector Management*, 36(4), 512–528.
- Kurniawan, A. (2021). *Pelayanan Publik di Indonesia: Perspektif Administrasi dan Kebijakan Publik*. Deepublish.
- Lita, L. H. G., Syahputri, A., Niswa, K., & Harnia, A. (2025). MODEL GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS LAPORAN KEUANGAN. *JAD: Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan Dewantara*, 8(1), 1-12.
- M. Irham Ardiansyah S., Annisa Khairiah, Ariyanta Maulana Sitepu, Morina Simanjorang, & Galih Supraja. (2025). Analisis Penerapan Good Governance dalam Mendukung Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah.
- Moenir, H. A. S. (2020). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Osborne, S. P. (2021). *Public Service Logic: Creating Value through Collaboration, Co-production and Co-creation*. Routledge.
- PANRB, K. (2024). Keenterian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi . Laporan Kinerja Reformasi Birokrasi Nasional .
- PANRB, K. (2025). Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Pratama, D. (2024). Penerapan Prinsip Responsivitas dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Ulu. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Administrasi Publik (JIPAP)*, 12(1), 33–47.
- Putra, R. &. (2023). Responsivitas Pemerintah Daerah di Era Digitalisasi Pelayanan Publik . *Journal Administrasi Publik dan Inovasi Pelayanan* , 112 .
- Putri, D. A. (2020). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sleman. *Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 45–56.
- Rahman, M. &. (2023). Phenomenological Approach in Qualitative Research: Understanding Human Experience in Social Contexts. *Frontiers in Psychology*, 14, 785134.
- Ratminto, &. W. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik: Panduan Praktis bagi Aparatur Pemerintah*. Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2022). *Good Governance : Kepemerintahan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah*.
- Sirait, N. J., Aurora, T., Tampubolon, M. G., & Maisyarah, R. (2025). Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Menurut Mahasiswa di UNPAB.

- Siregar, N. (2021). Responsivitas Pemerintah Daerah dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Kota Medan. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 12(3), 201–215.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendri, D. F. (2024). Analisis Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik. 1. Suwanda. (2025). GOOD GOVERNANCE PUBLIC SERVICE LOCAL GOVERNMENT TRANSPARENCY AKUNTABILITY. *Manajemen bisnis*, 272.
- Tjiptono, F. &. (2020). *Total Manajemen Mutu: Prinsip, Praktik, dan Kasus*. Andi Mengimbangi.
- Transparency International. (2022). *Corruption Perceptions Index 2022: Global Highlights*. Berlin: Transparency International.
- (UNDP). (2020). *Governance For Sustainable Development : Integrating Governance In The Post - 2015 Development Framework*. New York : United Nations.
- World Bank. (2021). *Worldwide Governance Indicators: Voice and Accountability, Political Stability, Government Effectiveness, Regulatory Quality, Rule of Law, Control of Corruption*. Washington, DC: The World Bank.
- Wulandari, T. (2020). Good Governance dan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 6(4), 78–91.
- Yunus, R. N. & Tarigan, W. (2020). Pengaruh Good Corporate Governance dan Ukuran Perusahaan terhadap Kinerja Keuangan Property dan Real Estate yang Terdaftar di BEI.
- Zeithaml, V. A. (2020). *Memberikan Layanan Berkualitas: Menyeimbangkan Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan*. New York: Free Press.