

*THE EFFECT OF GOOD GOVERNANCE IMPLEMENTATION ON THE
QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN KRAGILAN DISTRICT*

²Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Pamulang PSDKU Serang, Kota Serang, Indonesia

E-mail: auliaazzahra8710@gmail.com

The quality of public services is one of the key indicators of good governance performance. However, at the sub-district level, the implementation of Good Governance principles still faces various challenges such as low transparency, weak accountability, limited public participation, and insufficient bureaucratic efficiency. This study aims to analyze the extent to which the implementation of Good Governance including transparency, accountability, participation, and efficiency affects the quality of public services in Kragilan District, Serang Regency. The study employed a quantitative approach using survey methods by distributing questionnaires to 100 respondents from the Kragilan community. Data were analyzed using (SEM-PLS) to test the relationships among variables. The results revealed that all four independent variables had a positive and significant effect on public service quality, with an R-Square value of 0.959, indicating a very strong model explanatory power. Transparency was found to be the most dominant factor influencing service quality, followed by accountability, participation, and efficiency. The discussion shows that applying Good Governance principles improves public trust, strengthens bureaucratic integrity, and creates faster, more accurate, and accountable public services.

1. LATAR BELAKANG

Di era globalisasi saat ini, perubahan sosial dan tuntutan publik terhadap kualitas pelayanan pemerintahan berkembang pesat. Dinamika tersebut dipicu oleh kemajuan teknologi informasi, peningkatan akses informasi publik, serta ekspektasi masyarakat akan birokrasi yang cepat, transparan, dan akuntabel. Kondisi ini mendorong reformasi penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan prinsip-prinsip good governance sebagai landasan untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik sehingga lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Good governance, secara umum, merujuk pada proses dan mekanisme pengelolaan urusan publik yang efektif, transparan, akuntabel, partisipatif, dan berwibawa dalam penegakan aturan hukum. Prinsip-prinsip tersebut bukan sekadar jargon administrative, melainkan kerangka kerja yang menentukan sejauh mana institusi publik mampu menghasilkan kebijakan dan layanan yang memenuhi kepentingan publik serta meminimalkan penyalahgunaan wewenang. Penerapan good governance menjadi indikator penting bagi publik untuk menilai legitimasi dan kredibilitas penyelenggara pemerintahan. (Isabela, 2022)

Dalam konteks pemerintahan Indonesia, upaya penerapan good governance pada sektor pelayanan publik mendapat dorongan kuat dari kebijakan reformasi birokrasi nasional. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) aktif mendorong integrasi layanan, digitalisasi, serta penerapan standar pelayanan sebagai bagian dari transformasi birokrasi untuk meningkatkan efisiensi dan akses masyarakat terhadap layanan publik. Inisiatif-inisiatif tersebut bertujuan memperpendek jalur birokrasi, meningkatkan transparansi proses pelayanan, serta meningkatkan akuntabilitas penyelenggara layanan.

Tingkat kualitas pelayanan publik di level kewilayahan, seperti kecamatan, menjadi ruang utama untuk melihat bagaimana prinsip-prinsip good governance diwujudkan secara operasional. Kecamatan sebagai unit pemerintahan yang terdekat dengan masyarakat memegang peran sentral dalam memberikan layanan administratif sehari-hari. Keberhasilan implementasi prinsip-prinsip good governance di tingkat kecamatan akan sangat memengaruhi persepsi warga terhadap kinerja pemerintahan lokal serta tingkat kepercayaan publik. Oleh karena itu, evaluasi terhadap hubungan antara penerapan good governance dan kualitas pelayanan publik pada tingkat kecamatan menjadi sangat relevan. (Sutrisna & Setiawati, 2023)

Kecamatan Kragilan, sebagai salah satu kecamatan di Kabupaten Serang, merepresentasikan wilayah dengan karakteristik demografis, administratif, dan kebutuhan pelayanan yang khas. Data statistik dan profil kecamatan menunjukkan komposisi masyarakat, struktur pemerintahan lokal, serta pola kebutuhan layanan yang harus dilayani oleh aparatur Kecamatan Kragilan. Upaya pemda Kabupaten Serang, termasuk rencana pembangunan fasilitas integrasi layanan publik seperti Mal Pelayanan Publik (MPP), turut menjadi latar nyata bagi kajian mengenai bagaimana kebijakan dan praktik good governance di tingkat kabupaten dan kecamatan berdampak pada kualitas layanan yang dirasakan masyarakat. Kondisi lokal semacam

ini memberikan konteks empiris yang penting untuk menilai implementasi kebijakan pemerintahan yang bersih dan efektif

Meski demikian, praktik implementasi good governance di tingkat lapangan kerap menghadapi berbagai tantangan. Perbedaan kapasitas sumber daya manusia aparatur, keterbatasan sarana dan prasarana, resistensi terhadap perubahan birokrasi tradisional, serta hambatan dalam integrasi sistem layanan digital menjadi faktor-faktor yang dapat menghambat peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, aspek partisipasi publik dan mekanisme pengaduan yang belum optimal sering kali menyebabkan jarak antara kebijakan yang dirancang dan pengalaman nyata pengguna layanan (Nugroho et al., 2019). Untuk itu perlu kajian yang sistematis mengenai aspek-aspek mana dari good governance yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Kragilan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis seberapa besar pengaruh implementasi prinsip-prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kragilan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah kecamatan dan kabupaten untuk merancang intervensi kebijakan yang meningkatkan mutu pelayanan publik serta memperkuat praktik pemerintahan yang akuntabel, transparan, partisipatif, dan efisien di tingkat lokal.

Literature Review

2.1 Transparansi

Transparansi merupakan keterbukaan informasi dan proses dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memungkinkan publik untuk mengakses, memahami, dan menilai kebijakan serta tindakan pemerintah. Secara operasional, transparansi mencakup ketersediaan data dan dokumen publik, keterbukaan prosedur pengambilan keputusan, penyampaian informasi yang jelas dan dapat dipahami, serta ketepatan waktu dalam publikasi informasi tersebut. Dalam kerangka teori, transparansi tidak hanya sekadar membuka informasi, melainkan juga memastikan informasi itu relevan, akurat, dan mudah diakses oleh warga sebagai pemangku kepentingan sehingga memperkecil asimetri informasi antara penyelenggara dan pengguna layanan.

Tingkat transparansi yang baik mendorong akuntabilitas aparatur, meningkatkan kepercayaan publik, serta mempercepat identifikasi dan perbaikan kelemahan dalam sistem layanan. Sebaliknya, rendahnya transparansi berpotensi menimbulkan keraguan publik, menurunkan kepuasan pengguna layanan, dan membuka celah bagi praktik-praktik mal-administrasi (Rahimallah & Ricky, 2023).

Dalam penelitian tentang pengaruh implementasi good governance terhadap kualitas pelayanan publik, transparansi berperan sebagai salah satu variabel penting yang menghubungkan kebijakan dengan persepsi masyarakat terhadap mutu layanan. Pada tingkat kecamatan, praktik transparansi misalnya keterbukaan informasi prosedur pengurusan dokumen kependudukan, publikasi jadwal layanan, dan akses ke data realisasi anggaran akan

memengaruhi kemudahan, kecepatan, dan kepuasan warga dalam memperoleh layanan. Oleh karena itu, pengukuran transparansi dalam studi ini meliputi pengamatan dokumen publik, ketersediaan informasi berbasis digital, serta persepsi masyarakat terhadap kelengkapan dan keterbacaan informasi layanan. (Khasanah, 2020)

2.2 Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kewajiban penyelenggara publik untuk mempertanggungjawabkan tindakan, keputusan, dan penggunaan sumber daya kepada pihak yang berwenang atau kepada publik. Secara teoritis, akuntabilitas mencakup mekanisme pelaporan, penjelasan, dan konsekuensi atas kinerja atau perilaku organisasi dan individu dalam birokrasi. Konsep ini menekankan adanya hubungan timbal balik penyelenggara memberikan informasi dan justifikasi atas tindakannya, sementara masyarakat atau lembaga pengawas memiliki wewenang untuk menilai dan, bila perlu, memberi sanksi atau mendorong perbaikan. (Victoria, 2023)

Dalam kerangka operasional untuk penelitian pelayanan publik, akuntabilitas diukur melalui beberapa indikator, ketersediaan dan kualitas mekanisme pelaporan kinerja dan audit, ada atau tidaknya prosedur pertanggungjawaban internal, keberfungsian mekanisme pengawasan eksternal, serta adanya konsekuensi berupa sanksi administratif. (Ardiyani et al., 2021)

Peran akuntabilitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bersifat krusial karena ia membentuk insentif organisasi untuk bertindak sesuai standar pelayanan dan mengoreksi praktik yang tidak memenuhi syarat. Di tingkat kecamatan, akuntabilitas aparatur yang tercermin dari keteraturan pelaporan layanan, respons terhadap pengaduan warga, dan konsistensi pelaksanaan SOP akan memengaruhi reliabilitas layanan, akurasi administrasi, serta kepercayaan publik. Dengan adanya akuntabilitas yang kuat, keluhan dan penyimpangan dapat dideteksi lebih cepat dan ditindaklanjuti, sehingga mutu layanan meningkat dan persepsi kepuasan warga terhadap pelayanan publik turut naik. (Hutabarat & Dewi, 2022)

2.3 Partisipasi

Partisipasi merujuk pada keterlibatan aktif warga dalam proses pengambilan keputusan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan publik. Secara teoritis, partisipasi bukan sekadar kehadiran fisik warga dalam forum publik, melainkan tingkat pengaruh nyata yang dimiliki warga terhadap hasil kebijakan mulai dari konsultasi sederhana hingga keterlibatan dalam pengambilan keputusan. Konsep ini menekankan aspek inklusivitas, kontinuitas.

Dalam kerangka operasional penelitian pelayanan publik, partisipasi diukur melalui beberapa indikator, frekuensi dan, kualitas forum konsultasi publik, keterwakilan beragam kelompok masyarakat dalam proses perencanaan, aksesibilitas saluran partisipasi, adanya mekanisme umpan balik dan tindak lanjut oleh aparatur, serta persepsi masyarakat tentang pengaruh mereka terhadap keputusan layanan. Indikator lain meliputi tingkat kehadiran warga pada kegiatan perencanaan, jumlah aspirasi yang tercatat dan ditindaklanjuti, serta kualitas dialog antara aparat kecamatan dengan masyarakat. (Sakti et al., 2021)

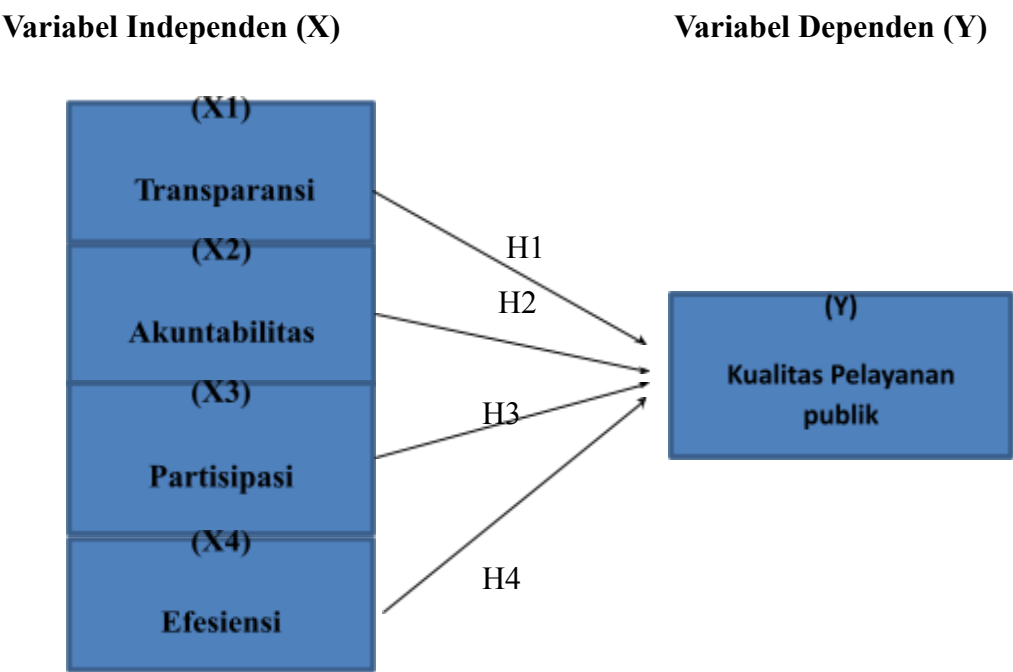
Peran partisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bersifat instrumental: partisipasi yang bermakna membantu menyesuaikan layanan dengan kebutuhan riil masyarakat, meningkatkan legitimasi kebijakan, serta menjamin akuntabilitas penyelenggara. Di tingkat kecamatan, partisipasi warga dapat mempercepat identifikasi masalah layanan, memperkaya alternatif solusi, dan mendorong kepemilikan masyarakat atas program yang dilaksanakan. Sebaliknya, partisipasi yang bersifat simbolis atau tidak ditindaklanjuti justru berpotensi menurunkan kepercayaan publik dan memunculkan apatisme.

2.4 Efisiensi

Efisiensi merupakan ukuran seberapa baik suatu organisasi menggunakan sumber daya yang tersedia waktu, biaya, tenaga, dan sarana untuk mencapai *output* atau layanan yang diharapkan dengan pengorbanan minimal. Secara teoritis, efisiensi menekankan rasio antara *input* dan *output* artinya bukan hanya mencapai tujuan, tetapi mencapainya dengan penggunaan sumber daya yang hemat dan optimal. Dalam literatur administrasi publik, konsep efisiensi sering dibahas bersama dengan efektivitas; efisiensi fokus pada cara dan biaya, sedangkan efektivitas fokus pada tingkat pencapaian tujuan. (Osborne & Gaebler 1992; Hood 1991)

Peran efisiensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bersifat instrumental, efisiensi yang baik memungkinkan pemerintah kecamatan menyediakan layanan lebih cepat, menjangkau lebih banyak warga dengan sumber daya yang sama, dan menurunkan biaya operasional sehingga anggaran dapat dialokasikan untuk peningkatan kualitas lain. Namun perlu dicatat adanya *trade-off* potensial fokus berlebihan pada efisiensi dapat mengorbankan kualitas lain. Oleh karena itu penelitian ini menilai efisiensi tidak hanya dari sisi penghematan biaya dan kecepatan, melainkan juga mempertimbangkan apakah efisiensi tersebut selaras dengan standar mutu pelayanan dan kepuasan pengguna di Kecamatan Kragilan.

Krangka Teori



Gambar 1. Kerangka Kerja Teoritis

Hipotesis

- (H₁) Transparansi (X¹) berpengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Publik (Y)
- (H₂) Akuntabilitas (X²) berpengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Publik (Y)
- (H₃) Partisipasi (X³) berpengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Publik (Y)
- (H₄) Efisiensi (X⁴) berpengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Publik (Y)

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang menekankan pada pengumpulan dan analisis data numerik guna mengkaji pengaruh implementasi good governance terhadap kualitas pelayanan publik di kecamatan kragilan. Data diperoleh dari sumber data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat Kecamatan Kragilan yang tercatat dalam disduk capil, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi literatur dari jurnal ilmiah, buku, laporan resmi, dan sumber daring yang relevan.

Penilaian persepsi responden terhadap masing-masing variabel menggunakan skala Likert (1. Sangat Tidak Setuju, 2. Tidak Setuju, 3. Kurang Setuju, 4. Setuju, dan 5. Sangat Setuju). Skala ini digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang merepresentasikan konstruk variabel penelitian.

Pengumpulan data dilakukan selama dua bulan, mulai bulan Oktober–November 2025. Hal ini penting untuk memahami sejauhmana pengaruh prinsip-prinsip Good Governance terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kragilan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran google forms. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kecamatan Kragilan yang terdaftar dalam data penduduk di kecamatan kragilan. Berdasarkan data populasi di kecamatan kragilan tahun 2025 tercatat sebanyak 84.868 jiwa. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10%, sebagaimana berikut:

$$\frac{N}{1+Ne^2}$$

Dengan:

n= Jumlah sampel/Responden yang dibutuhkan

N= 84.868 (Jumlah populasi)

e=0,1 (Margin error 10%)

$$\frac{84.868}{1+(84.868 (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{84.868}{1+84.868 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{84.868}{1+84.868,01}$$

$$n = \frac{84.868}{84.869}$$

$$n = 100(dibulatkan)$$

Berdasarkan rumus slovin diatas, diperoleh jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah sekitar 100 responden. Pemilihan responden menggunakan teknik non-probability purposive sampling. Distribusi responden mempertimbangkan keragaman geografis antar Desa di Kecamatan Kragilan, agar hasil penelitian merefleksikan keterwakilan wilayah secara proporsional. Data yang terkumpul di analisis menggunakan SEMpls guna untuk menguji adanya hubungan antar variabel dengan menguji; Uji Validitas, uji realibilitas, uji hipotesa, uji R-Square.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Data Respondent

Profil demografi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat kecamatan Kragilan yang terdaftar dalam data penduduk di kecamatan Kragilan, yang terdiri dari laki-laki dan perempuan dengan rentang usia antara < 25 hingga > 36 tahun.

Table 1. Respondents demographic profile

Characteristic		Frequency (F=100)	Percentage (%)
Gender	Perempuan	27	27%
	Laki-laki	73	73%
Usia	18-25	30	30%
	26-35	66	66%
	>36	4	4%

Tabel 1 menunjukkan profil demografi responden penelitian ini, ditemukan bahwa responden laki-laki mendominasi dengan persentase sebesar 73%, sedangkan responden perempuan berjumlah 27% dari total 100 responden. Temuan ini menunjukkan bahwa partisipasi laki-laki dalam merespons isu kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kragilan cukup tinggi, meskipun keterlibatan perempuan juga signifikan. Dari sisi usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif. Kelompok usia 26-35 tahun merupakan yang paling dominan dengan 66% responden, diikuti oleh kelompok usia 18–25 tahun sebanyak 30%, dan >36 tahun sebanyak 4%. Hal ini mencerminkan bahwa kalangan muda dan dewasa awal merupakan kelompok yang paling aktif dalam merespons kualitas pelayanan publik.

4.1 Research Variable Reliability

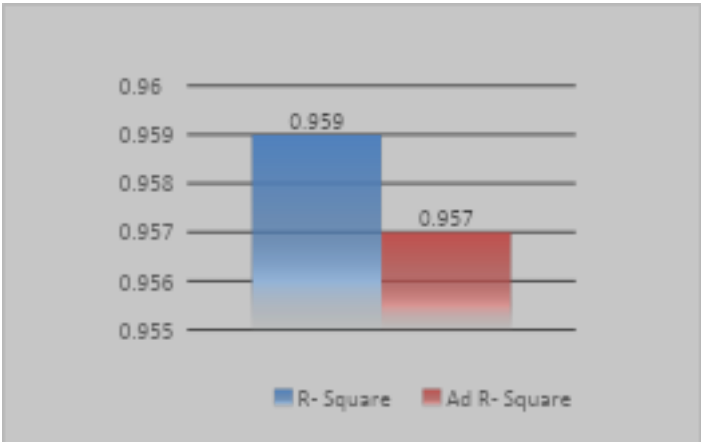
Table 2. Hasil Pemeriksaan Composite reliability dan Cronbach alpha

Construction	Cronbach's Alpha	Rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	
Akuntabilitas	0.946	0.949	0.965	0.902	Reliable
Efesiensi	0.886	0.891	0.930	0.815	Reliable
Kualitas Pelayanan Publik	0.928	0.929	0.954	0.875	Reliable
Partisipasi	0.820	0.914	0.885	0.719	Reliable
Transparansi	0.867	0.908	0.918	0.791	Reliable

Tabel 2 menjelaskan bahwa hasil uji reliabilitas (output Composite Reliability dan Cronbach Alpha) menunjukkan nilai masing-masing variabel mencapai > 0,70 untuk Composite Reliability & Cronbach Alpha (Nurdini dkk., 2022). Pada Diskursus Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kragilan untuk Diskursus variable Kualitas Pelayanan Publik mempunyai Composite Reliability sebesar 0.954 dan Cronbach Alpha sebesar 0.928. Sedangkan variabel dengan nilai terendah pada Partisipasi yaitu sebesar 0.885 dan Cronbach 0.820. Dari berbagai penjelasan terkait hasil uji reliabilitas yang diperoleh nilai tertinggi dan terendah tidak kurang dari 0.70, maka dapat disimpulkan bahwa setiap penelitian dalam pengujian ini sudah mempunyai reliabilitas yang baik.

4.2 Regression Analysis

Diagram 1. Hasil Regresi Kualitas pelayanan

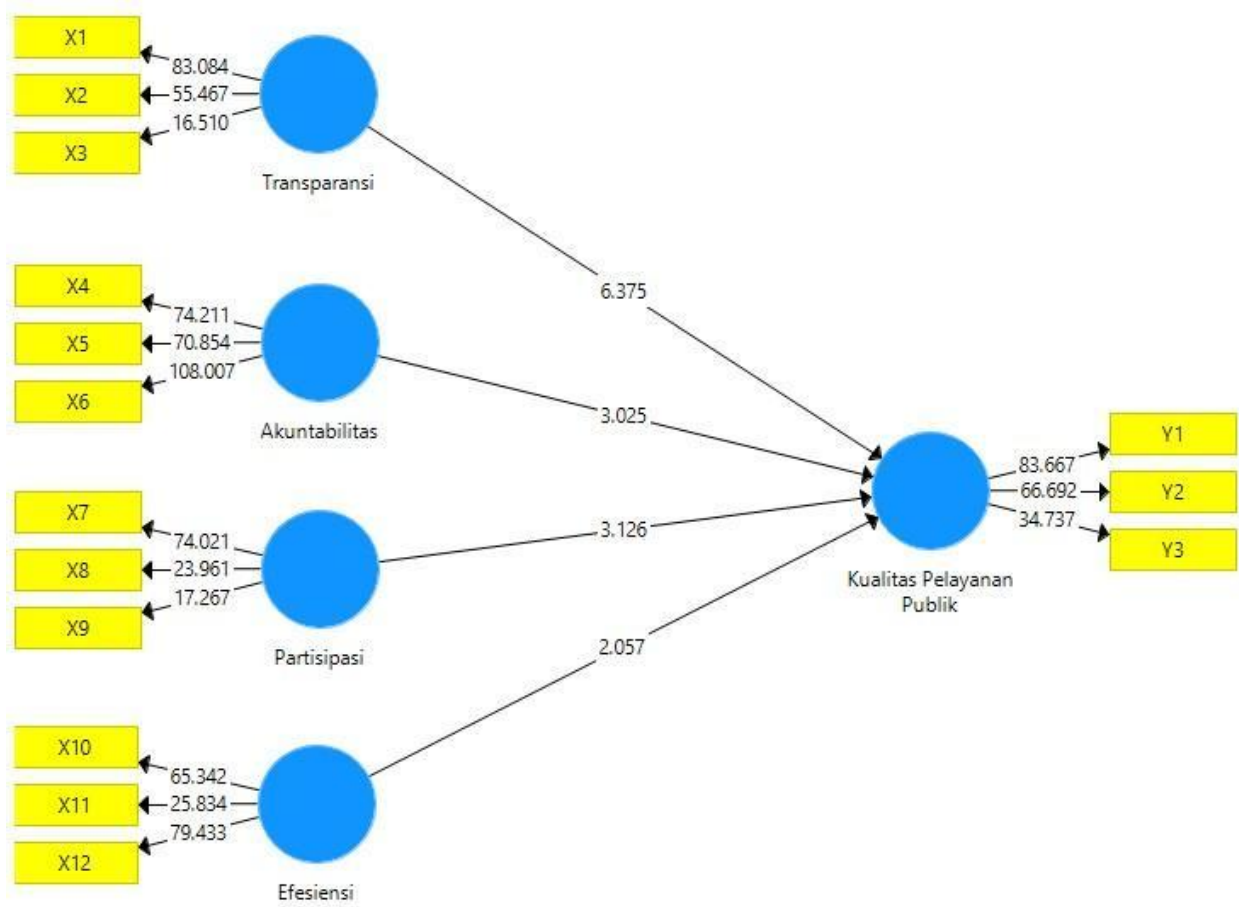


Berdasarkan diagram 1 di atas, output Kualitas Pelayanan Publik (KPP) menggambarkan Transparansi (T), Akuntabilitas (A), Partisipasi (P), dan Efesiensi (E) Sebesar 0.959. Artinya dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 95,9% yang mana model struktural R-square mengidentifikasi terdapat 3 skala yaitu 19% - 33% (lemah), 33% - 67% (sedang), dan 67% (kuat/baik/substansial). Melihat hasil interpretasi hasil regresi dan R-square pada variable Diskursus Kualitas Pelayanan Publik, maka skala yang diperoleh berada pada kategori Kuat/Baik. Dilihat dari interpretasi hasil regresi dan R-square pada variabel Kualitas Pelayanan Publik diperoleh skala dengan kategori Kuat/Baik/substansial. Hal ini menunjukkan bahwa

model regresi yang dibangun cukup mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada Kualitas Pelayanan Publik. Artinya variabel yang digunakan dalam model regresi mempunyai hubungan yang signifikan dan kuat terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik sehingga dapat digunakan untuk memprediksi atau mengukur Kualitas Pelayanan Publik dengan tingkat akurasi yang relatif tinggi. Oleh karena itu, dari hasil uji regresi ini dapat disimpulkan bahwa variabel independen mempunyai pengaruh yang sangat erat terhadap variabel dependen.

4.3 Hasil uji Hipotesis

Gambar 2. Output Bootstrapping



Source: diolah dari data primer, 2025

Di dalam Gambar 2, Pengujian hipotesis dilakukan antara variabel independen dan dependen dengan menggunakan metode bootstrapping pada SEMpls 3 untuk mengetahui validitas dan reliabilitas data penelitian. Pengujian ini menggunakan T-statistics dan P-values yang nantinya akan disajikan dalam bentuk t-tabel untuk mencari data penelitian yang valid tentunya untuk nilai T-statistics > 1,96 dan P-values < 0,05 (Nawawi , 2021). Tabel berikut menunjukkan hasil uji hipotesis “Pengaruh Implementasi Good Gavernance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kragilan”:

Tabel 3. Uji hipotesis Kualitas Pelayanan Publik

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	STDEV	T-Statistics (O/STDEV)	P value	Hipotesis
Akuntabilitas-Kualitas Pelayanan Publik	0.253	0.249	0.084	3.025	0.003	Accepted
Efisiensi-Kualitas Pelayanan Publik	0.217	0.237	0.106	2.057	0.040	Accepted
Partisipasi-Kualitas Pelayanan Publik	0.184	0.178	0.059	3.126	0.002	Accepted
Transparansi-Kualitas Pelayanan Publik	0.694	0.673	0.109	6.375	0.000	Accepted

Source: diolah dari data primer, 2025

Dalam penelitian ini telah dilakukan pengujian hipotesis. Hipotesis diterima ketika nilai P-Values lebih kecil dari 0,05. Selanjutnya bisa dilihat dari hasil dibawah ini:

a) *Hipotesis Transaparansi (I) - Kualitas Pelayanan Publik (KPP)*

Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa Transparansi mempengaruhi Kualitas Kebijakan Publik di Kecamatan Kragilan secara positif dan signifikan, diterima. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa Transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kebijakan Publik di Kecamatan Kragilan. Hasil penelitian ini didukung oleh (A. R. Sari, 2023) yang meyakini keterbukaan informasi prosedur, jadwal layanan, dan akses ke dokumen publik meningkatkan kemudahan dan kepuasan pengguna layanan pada sistem pemerintahan. Hasil penelitian ini selaras dengan peneliti yang menemukan bahwa transparansi, terutama bila didukung digitalisasi informasi layanan, dapat memperbaiki akurasi layanan dan kepercayaan publik. Karena itu pada penelitian ini Transparansi mempengaruhi Kualitas Kebijakan Publik di Kecamatan Kragilan.

b) *Hipotesis Akuntabilitas (II) - Kualitas Pelayanan Publik (KPP)*

Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa Akuntabilitas mempengaruhi Diskursus Kualitas Kebijakan Publik di Kecamatan Kragilan secara positif dan signifikan, diterima. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa Akuntabilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kebijakan Publik di Kecamatan Kragilan. Hasil penelitian ini didukung (A. R. Sari, 2023) yang meyakini bahwa mekanisme pelaporan, pengawasan, dan adanya konsekuensi atas penyimpangan memperkuat reliabilitas layanan. Ini mendukung peneliti yang menegaskan peran akuntabilitas dalam memastikan konsistensi pelaksanaan SOP, respons terhadap pengaduan, dan perbaikan berkelanjutan di pelayanan publik. Karena itu pada penelitian ini Akuntabilitas mempengaruhi Kualitas Kebijakan Publik di Kecamatan Kragilan.

c) *Hipotesis Partisipasi (III) - Kualitas Pelayanan Publik (KPP)*

Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa Partisipasi mempengaruhi Diskursus Kualitas Kebijakan Publik di Kecamatan Kragilan secara positif dan signifikan, diterima. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa Partisipasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kebijakan Publik di Kecamatan Kragilan. Hasil penelitian ini didukung oleh partisipasi publik memperbaiki kualitas layanan sejalan dengan hasil penelitian tersebut yang menunjukkan bahwa forum konsultasi publik, keterlibatan aspirasi warga, dan saluran umpan balik yang efektif

membuat layanan lebih responsif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Partisipasi yang bermakna meningkatkan legitimasi kebijakan.

Sejalan dengan penelitian (Fitriya, 2025) menegaskan bahwa keterlibatan masyarakat sangat krusial dalam proses pengambilan keputusan di tingkat desa, terutama melalui pemanfaatan sistem informasi yang mampu memperlancar komunikasi serta partisipasi warga. Keikutsertaan aktif masyarakat membantu pemerintah Kecamatan mengidentifikasi kebutuhan yang nyata dalam menyusun program yang lebih tepat guna, sehingga pelayanan publik dapat meningkat dan pembangunan desa berjalan sesuai aspirasi masyarakat. Oleh sebab itu, pemerintah desa perlu menyediakan ruang dialog yang lebih inklusif dan memastikan partisipasi masyarakat dilakukan secara substansial, bukan hanya sebatas formalitas, agar seluruh elemen masyarakat benar-benar terlibat dalam proses pembangunan. Karena itu pada penelitian ini Partisipasi mempengaruhi Kualitas Kebijakan Publik di Kecamatan Kragilan.

d) *Hipotesis Efisiensi (IV) - Kualitas Pelayanan Publik (KPP)*

Hipotesis 4 yang menyatakan bahwa Efisiensi mempengaruhi Diskursus Kualitas Kebijakan Publik di Kecamatan Kragilan secara positif dan signifikan, diterima. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa Efisiensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kebijakan Publik di Kecamatan Kragilan. Dalam penelitian (Ikhsan et al., 2025) menekankan bahwa penerapan tata kelola pemerintahan yang baik dapat mempercepat proses birokrasi dan mengurangi pemborosan sumber daya, sehingga mampu meningkatkan efisiensi sekaligus kualitas pelayanan publik. Sejalan dengan itu, (A. R. Sari, 2023) membuktikan bahwa efisiensi berperan langsung dalam memperbaiki kinerja pelayanan serta mendorong penyelenggaraan layanan yang lebih responsif, tepat sasaran, dan mudah diakses. Oleh karena itu, good governance tidak hanya menjadi kerangka administratif, melainkan juga sarana strategis dalam menciptakan pelayanan yang efisien, memperkuat pembangunan ekonomi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

5. Pembahasan

Penelitian ini menganalisis pengaruh empat faktor yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Partisipasi, Efisiensi, terhadap Diskursus Kualitas Pelayanan Publik. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keempat faktor tersebut memiliki pengaruh positif terhadap Diskursus Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kragilan. Melalui adopsi model penelitian ini, penelitian ini menemukan bahwa Hipotesis Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Diskursus Kualitas Pelayanan Publik dalam penelitian ini diterima dengan nilai T statistics 6.375 dan P-value 0.000. Hasil ini menunjukkan bahwa Transparansi, memiliki peran penting dalam membentuk Kualitas Pelayanan Publik. Transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik dapat dipahami sebagai keterbukaan informasi mengenai prosedur, kriteria, alur layanan, serta data dan kebijakan yang relevan bagi warga. Hasil menunjukkan bahwa peningkatan transparansi melalui publikasi SOP layanan, keterbukaan anggaran, dan portal data terbuka berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas layanan karena mengurangi asimetri

informasi antara penyelenggara dan pengguna layanan serta mempermudah akuntabilitas publik. (Sofyani et al., 2020)

Transparansi juga terbukti meningkatkan tingkat kepercayaan publik dan kepuasan pengguna layanan. Studi pada penanganan publik selama pandemi COVID-19 menunjukkan bahwa keterbukaan informasi dan pelaporan yang jelas dari pemerintah desa mampu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap otoritas lokal dan memperbaiki persepsi atas mutu layanan yang diberikan. (Pratolo et al., 2022). Namun, efektivitas transparansi bergantung pada kualitas implementasinya. Transparansi formal tanpa aksesibilitas atau tanpa kapasitas masyarakat untuk memanfaatkan informasi berisiko hanya menjadi tampilan tanpa hasil nyata. Oleh karena itu, pemerintahan daerah perlu melakukan edukasi kepada masyarakat tentang cara membaca informasi publik, serta jaminan keamanan data dan keberlanjutan infrastruktur digital, langkah-langkah ini memastikan bahwa transparansi benar-benar menerjemah ke dalam peningkatan kepercayaan, partisipasi, dan mutu layanan.

Hipotesis Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam penelitian ini diterima dengan nilai T statistics 3.025 dan P-value 0.003. Hasil ini menunjukkan bahwa Akuntabilitas, memiliki peran penting dalam membentuk Kualitas Pelayanan Publik. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewajiban pejabat dan institusi publik untuk menjelaskan, mempertanggungjawabkan, dan menerima konsekuensi atas keputusan serta tindakan mereka, baik dari sisi penggunaan anggaran, pelaksanaan prosedur, maupun hasil layanan yang diterima masyarakat. Akuntabilitas bukan sekadar formalitas administratif, akuntabilitas berfungsi sebagai mekanisme pengendalian internal dan eksternal yang memastikan bahwa penyelenggara layanan bekerja sesuai mandat, standar, dan kepentingan publik sehingga meningkatkan legitimasi pemerintahan dan kepercayaan warga. Akuntabilitas yang kuat berkorelasi positif dengan kualitas pelayanan, pengurangan kebocoran anggaran, dan peningkatan kepuasan publik. Akuntabilitas idealnya dilihat sebagai proses berkelanjutan bukan titik tujuan yang menuntut kombinasi instrumen teknis, institusional, dan sosial. Ketika semua elemen ini bekerja sinergis didukung oleh komitmen politik lokal dan investasi kapasitas, akuntabilitas dapat mentransformasikan budaya birokrasi dari orientasi prosedural menuju orientasi hasil yang nyata dirasakan publik, layanan lebih andal, penyalahgunaan sumber daya berkurang, dan kepercayaan publik meningkat (R. Sari & Muslim, 2023).

Hipotesis Partisipasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Diskursus Kualitas Pelayanan Publik dalam penelitian ini diterima dengan nilai T statistics 3.126 dan P-value 0.002. Hasil ini menunjukkan bahwa Partisipasi, memiliki peran penting dalam membentuk Kualitas Pelayanan Publik. Dalam pelayanan publik partisipasi dari masyarakat memainkan peran penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Partisipasi juga berfungsi sebagai mekanisme penyesuaian layanan dengan kebutuhan nyata masyarakat, keterlibatan publik dalam perencanaan, konsultasi, dan umpan balik memungkinkan penyelenggara layanan menangkap

masalah operasional dan preferensi pengguna sehingga layanan menjadi lebih relevan dan tepat sasaran (Dedeng et al., 2023). Peran partisipasi yang bermakna apabila difasilitasi oleh platform komunikasi dan sistem informasi yang efektif dalam meningkatkan kualitas keputusan publik di tingkat lokal. Namun, mengingatkan bahwa partisipasi tidak otomatis bernilai positif bila bersifat simbolis atau tidak ada tindak lanjut nyata. Partisipasi yang hanya formal tanpa mekanisme pelaporan hasil dan tindakan atas aspirasi warga dapat menimbulkan apatisme atau menurunkan kepercayaan publik. Selain itu, tanpa desain inklusif ada risiko dominasi oleh kelompok tertentu sehingga aspirasi rentan tertinggal, oleh karena itu kualitas forum, representasi kelompok marjinal, dan kemampuan aparaturnya untuk menindaklanjuti aspirasi menjadi kunci agar partisipasi menghasilkan perbaikan layanan yang nyata.

Hipotesis Efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Diskursus Kualitas Pelayanan Publik dalam penelitian ini diterima dengan nilai T statistics 2.057 dan P-value 0.040. Hasil ini menunjukkan bahwa Efisiensi, memiliki peran penting dalam membentuk Kualitas Pelayanan Publik. Efisiensi dalam pelayanan publik berarti mencapai *output* yang sama atau lebih baik dengan penggunaan *input* yang lebih sedikit atau lebih optimal. Dalam pelayanan publik, efisiensi dapat diwujudkan melalui penyederhanaan alur prosedur, pengurangan langkah administratif yang berlebihan, dan pemanfaatan teknologi informasi untuk memangkas waktu pelayanan (Nita et al., 2023). Dalam penggunaan digitalisasi layanan seperti e-government dan integrasi proses merupakan salah satu pendorong utama efisiensi yang praktis mendorong percepatan layanan sekaligus mengurangi pemborosan sumber daya yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pengguna. Langkah efisiensi bergantung pada kualitas implementasinya, fokus yang berlebihan hanya pada penghematan biaya tanpa menjaga standar mutu dapat menimbulkan *trade-off* (Warsono, 2016). layanan menjadi cepat tetapi kehilangan akurasi atau kelengkapan administrasi. Oleh karena itu, kebijakan efisiensi yang baik harus menggabungkan desain proses yang lean dengan mekanisme pengendalian mutu, akuntabilitas, dan pelibatan pengguna layanan agar penghematan tidak mengorbankan kualitas substantif.

6. Kesimpulan

Kecamatan Kragilan merupakan salah satu wilayah administratif di Kabupaten Serang yang menjadi fokus penelitian tentang peran implementasi prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik. Dinamika penyelenggaraan layanan di Kecamatan Kragilan dipengaruhi oleh praktik-praktik tata kelola seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efisiensi yang diuji dalam penelitian ini. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 100 responden yang dipilih secara purposive sampling dan dianalisis menggunakan SEM-PLS untuk menguji pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini menggunakan empat variabel untuk mengukur Pengaruh Implementasi Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kragilan. Indikator tersebut antarlain adalah Transparansi, Akuntabilitas, Partisipasi dan Efisiensi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai R Square adalah 0.989 yang artinya dapat disimpulkan bahwa interpretasi pada Diskursus Kualitas Pelayanan Publik tersebut sebanyak 98,9%. Hal ini menunjukkan hubungan antar variabel berada dalam kategori yang kuat/baik. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa seluruh faktor yang diuji, yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Partisipasi, dan Efisiensi, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Diskursus Kualitas Pelayanan Publik. Ini menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut memiliki kontribusi besar dalam membentuk kualitas pelayanan publik di kecamatan kragilan.

Keterbatasan dari penelitian ini adalah bahwa hal itu dilakukan dalam waktu yang terbatas. Jumlah responden yang sedikit, yang mungkin tidak mencerminkan status asli masyarakat kecamatan kragilan, dan durasi penelitian yang singkat, merupakan kekurangan dari penelitian ini. Berikut ini adalah beberapa ide penelitian untuk masa depan. Untuk penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan geografis, memperbesar ukuran sampel, serta menerapkan metode campuran untuk menangkap mekanisme dan perubahan waktu. Selain itu, studi lanjutan dapat menambahkan konstruk independen baru untuk memperdalam pemahaman tentang bagaimana good governance memengaruhi kualitas pelayanan publik.

Daftar Pustaka

- Ardiyani, A. R., Utami, E. R., Amanati, H. T., & Yusuf, A. M. (2021). Studi Pengelolaan Dana Desa untuk Pemberdayaan Masyarakat di Kabupaten Wonosobo. *Jati: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(2). <https://doi.org/10.18196/jati.v4i2.12093>
- Dedeng, D., Nugraha, A., Pasyah, T., Syaifuddin, M., Idris, A., Saputra, R., & Putri, T. Y. (2023). TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK TENTANG PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN PERATURAN DESA DI DESA SUNGAI PINANG KECAMATAN RAMBUTAN BANYUASIN. *Jurnal Pengabdian Kolaborasi Dan Inovasi IPTEKS*, 1(3). <https://doi.org/10.59407/jpki2.v1i3.36>
- Fitriya. (2025). ANALISIS PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PENGELOLAAN DANA DESA (STUDI KASUS PADA DESA PASIR PUTIH KECAMATAN BUKIT INTAN KOTA PANGKAL PINANG). *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 10(5).
- Hutabarat, S. B., & Dewi, R. S. (2022). Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintah Desa Dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 1(3). <https://doi.org/10.56799/peshum.v1i3.423>
- Ikhsan, Z., Laode, R. T., Satyadharma, M., & ... (2025). Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Mendorong Optimalisasi Layanan Publik (Tinjauan Literatur). ... *Hukum Indonesia* ..., 3(4), 28–35. <https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/MHI/article/view/2351>
- Isabela, M. A. C. (2022). Pengertian Good Governance Menurut Para Ahli. In *Compas.com*.
- Khasanah, A. (2020). Pengaruh Pengawasan Pengelolaan Dana Desa, Akuntabilitas, dan Transparansi Dana Desa Terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah (Studi Empiris pada Pemerintah di Eks Karisidenan Semarang). *Undergraduate Thesis, Universitas Islam Sultan Agung Semarang*.
- Nita, A., Abdullah, H., & Umar, N. (2023). PENGARUH PERILAKU ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP EFESIENSI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN PIDIE. *MAFEBIS: Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(1). <https://doi.org/10.47647/mafebis.v1i1.1465>
- Nugroho, A. P., Hardiwinoto, H., & ... (2019). ... Organisasi dan Partisipasi Masyarakat terhadap Good Governance dengan Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa sebagai Variabel Intervening (Studi In *Prosiding Seminar*
- Pratolo, S., Sofyani, H., & Maulidini, R. W. (2022). The roles of accountability and transparency on public trust in the village governments: The intervening role of COVID-19 handling

- services quality. *Cogent Business and Management*, 9(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2110648>
- Rahimallah, M. T. A., & Ricky, R. (2023). KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK: HOLISTIKASI DAN AKSELERASI GOOD GOVERNANCE. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2). <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i2.2911>
- Sakti, F. T., Paisal, M. R., Rohmatullah, M., Fadillah, N. A. N., & Ihsani, P. S. N. (2021). PERAN KEPEMIMPINAN PERANGKAT PEMERINTAH DESA DALAM PARTISIPASI MASYARAKAT PADA PEMBANGUNAN. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(3). <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i3.19>
- Sari, A. R. (2023). The Impact of Good Governance on the Quality of Public Management Decision Making. *Journal of Contemporary Administration and Management (ADMAN)*, 1(2), 39–46. <https://doi.org/10.61100/adman.v1i2.21>
- Sari, R., & Muslim, M. (2023). *Amkop Management Accounting Review (AMAR) Accountability and Transparency Accounting: A Systematic Review in Public Sector*. 3(2), 90–106.
- Sofyani, H., Riyadh, H. A., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1735690>
- Sutrisna, W., & Setiawati, N. P. A. (2023). IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE PADA PEMERINTAHAN DAERAH DALAM MEWUJUDKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 6(2). <https://doi.org/10.47532/jic.v6i2.902>
- Victoria, P. (2023). TELAAH MENDALAM BUDAYA KERJA APARATUR SIPIL NEGARA MENUJU GOOD GOVERNANCE. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 6(1). <https://doi.org/10.47532/jic.v6i1.805>
- Warsono, E. (2016). PENGARUH EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI KELURAHAN SUNTER JAYA DI JAKARTA UTARA. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 3(2). <https://doi.org/10.52447/ijpa.v2i1.434>