

Analisis Good Governance Dalam Pelayanan Informasi Dan Pengaduan Masyarakat (PINDU) Di Kabupaten Pinrang

Nur Anisa, Muhammad Iqbal, Sundari

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email : 21075b.nuranisa@gmail.com

Kata kunci

*Good Governance,
Pelayanan Pengaduan
Masyarakat*

Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Good Governance* dalam pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat (PINDU) di Kabupaten Pinrang, pelayanan pengaduan di Kabupaten Pinrang menjadi tempat membantu penyelenggara dalam memperbaiki kekurangan yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan sehingga mampu mengurangi masalah yang ditemui dalam pelayanan agar mampu menjadikan pelayanan yang lebih baik lagi. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif yang bertujuan untuk memahami kondisi kontekstual dengan mengarah pada gambaran potret kondisi lingkungan alam secara detail dan mendalam, kaitannya dengan apa yang sebenarnya terjadi di luar berdasarkan apa yang terjadi di wilayah penelitian. Sumber data pada penelitian ini diperoleh dari wawancara dan kajian literatur. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis kualitatif yang di ambil dari model Miles and Huberman yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian diharapkan memberikan wawasan terhadap pemerintah mengenai pengelolaan pelayanan informasi dan pengaduan Masyarakat terkhususnya di Kabupaten Pinrang yang baik melalui penerapan *Good Governance*.*

Keywords

*Good Governance,
Public Complaints
Service.*

Abstract

*This study aims to analyze the implementation of *Good Governance* in public information and complaint services (PINDU) in Pinrang Regency, complaint services in Pinrang Regency are a place to help organizers improve deficiencies provided in the implementation of services so as to reduce problems encountered in services in order to be able to make better services. This study uses a *Qualitative* approach that aims to understand contextual conditions by leading to a detailed and in-depth portrait of the natural environment, its relationship with what actually happens outside based on what happens in the research area. Data sources in this study were obtained from interviews and literature reviews. The data analysis technique in this study is a qualitative analysis taken from the Miles and Huberman model, namely, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study are expected to provide insight to the government regarding the management*

of public information and complaint services, especially in Pinrang Regency, through the implementation of Good Governance.

Pendahuluan

Pemerintah yang baik (*good governance*) sebagai bagian dari agenda reformasi dengan tujuan agar terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih (*good clean governance*), meliputi profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektifitas, supremasi hukum. Krisis yang dihadapi bangsa Indonesia ini tidak terlepas dari kegagalan bangsa ini dalam mengembangkan system penyelenggaraan negara dan Pembangunan yang tidak mengindahkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik yaitu “*good governance*”.

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur negara sesuai dengan UUD 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kinerja sektor publik, tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Manajemen sektor publik belum dikatakan lengkap apabila tidak ditetapkan standar pelayanan publik yang menjadi acuan bagi manajemen dalam bertindak. Standar pelayanan publik merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh suatu instansi pemerintah dalam suatu organisasi sektor publik. Dalam rangka memenuhi standar pelayanan publik tersebut, setiap unit pelayanan harus menetapkan standar pelayanan minimum (SPM) (Oktavia, 2022.).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 2 berbunyi “Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik” Pasal 3 berbunyi “Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah; a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hokum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (UU Nomor 25 Tahun 2009 dikutip oleh (Sellang et al., n.d.).

Menurut Sedarmayanti (2014) Dalam (Hasibuan et al., 2022) Indikator Good Governance yaitu Partisipasi (*participation*), Transparansi (*transparency*), Akuntabilitas (*accountability*), Efektivitas (*effectiveness*), Penegakan Hukum (*lawenforcement*).

Satu hal yang tidak kalah penting di era seperti sekarang ini adalah pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh pengawas internal penyelenggara pelayanan publik, maupun pengawasan eksternal yaitu pengawasan yang dilakukan dengan peran aktif dan partisipatif dari elemen masyarakat salah satunya melalui pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat, oleh sebab itu pengaduan masyarakat sangat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan.

Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam setiap intansi yang melakukan penyelenggara pelayan publik, karena pengaduan masyarakat bertujuan untuk memperbaiki dari kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Untuk

menjamin kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan yang memiliki 2 (dua) aspek yang dilihat dari pengaduan ini yaitu: pertama, aspek kepentingan penyelenggara (*service provider*) Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013 mengatakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara mengatur tentang tata kelola pengaduan pelayanan publik untuk memastikan keterbukaan, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap keluhan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik. (Setyarini, 2021)

Pentingnya mengadakan sarana pengelolaan pelayanan informasi dan pengaduan, bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dan kesalahan dari pemberi pelayanan dengan berfokus mengadakan sarana pengelolaan pengaduan maupun membantu penyelenggara dalam memperbaiki kekurangan yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan sehingga mampu mengurangi masalah yang ditemui dalam pelayanan agar mampu menjadikan pelayanan yang lebih baik lagi. Dengan demikian apa yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan bisa diperbaiki melewati sarana pengaduan di Kabupaten Pinrang demi menunjang kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur serta menuju pelayanan yang dimiliki kualitas pelayanan yang baik dengan mengadakan sarana pengelolaan pengaduan.

Hasil observasi awal yang dilakukan calon peneliti pada tanggal 4 januari 2025 dan sesuai dengan data dalam Web PNDU Kabupaten Pinrang menunjukkan bahwa penerapan *Good Governance* terhadap pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat di Kabupaten Pinrang tidak optimal, karena sistem informasi dan pengaduan belum termanfaatkan secara maksimal, proses pelayanan dalam penanganan pengaduan yang telah di ajukan oleh masyarakat seringkali tidak tepat waktu, kurangnya umpan balik dari masyarakat sehingga masarakat tidak mendapati kejelasan mengenai proses penyelesaian pengaduan yang telah diajukan. Sedangkan dijelaskan di dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013 mengatakan penyelesaian pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, adil, memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik dengan melakukan penelitian dengan fokus pada penelitian analisis *good governance* dalam pelayanan pengaduan masyarakat (PINDU) di Kabupaten Pinrang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana layanan yang di berikan mampu memenuhi harapan masyarakat terkait pelayanan publik, dan juga memahami prosedur tentang cara melapor pada pelayanan pengaduan Masyarakat sehingga terciptanya Kerjasama antar segala aspek. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis *Good Governance* Dalam Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat (PINDU) di Kabupaten Pinrang”.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan landasan filsafat postpositivisme yang berfokus pada kondisi objek secara alamiah, di mana hasil

penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2015; Abdussamad, 2021). Pendekatan ini melibatkan proses pengajuan pertanyaan, penyusunan prosedur, serta pengumpulan data dari para informan untuk menggambarkan fenomena sosial secara menyeluruh. Dalam penelitian kualitatif, fokus penelitian tidak hanya ditentukan oleh variabel, tetapi mencakup seluruh situasi sosial yang meliputi tempat, pelaku, dan aktivitas yang saling berkaitan (Spradley dalam Sugiyono, 2014; Wekke, 2019). Fokus penelitian ini ditetapkan berdasarkan saran informan dan relevansi teori yang ada, yang mencakup keterlibatan aktif masyarakat dalam memanfaatkan sistem pelayanan pengaduan, daya tanggap petugas terhadap keluhan yang masuk, serta transparansi informasi terkait prosedur pelayanan pengaduan.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang pada Maret hingga Juni 2025. Penentuan informan dilakukan sejak awal peneliti memasuki lapangan hingga penelitian berlangsung, menggunakan teknik *snowball sampling* yang memungkinkan peneliti memperoleh informan dari jejaring narasumber sebelumnya. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri atas masyarakat yang pernah melapor ke PINDU, petugas pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat, serta operator administrasi web PINDU Kabupaten Pinrang (Winarni, 2021).

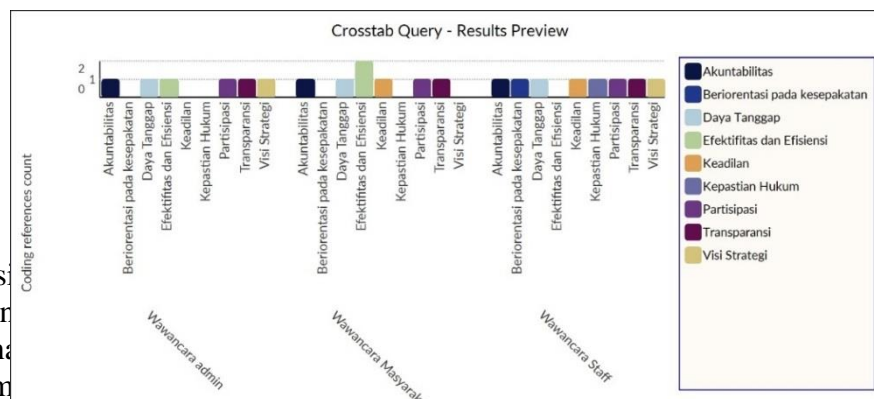
Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur yang dirancang secara sistematis dengan pedoman pertanyaan baku untuk menggali informasi terkait analisis *good governance* terhadap pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat (Makbul, 2021). Selain itu, digunakan metode dokumentasi sebagai pelengkap untuk memperoleh data pendukung, serta kajian kepustakaan dengan mengumpulkan informasi dari buku, hasil penelitian, artikel, catatan, dan jurnal yang relevan dengan permasalahan penelitian (Sari & Asmendri, 2020).

Analisis data dilakukan mengikuti model Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahap, yaitu reduksi data untuk merangkum dan memfokuskan informasi penting, penyajian data dalam bentuk uraian atau bagan, serta penarikan kesimpulan yang memuat temuan penelitian. Seluruh proses analisis dibantu oleh perangkat lunak NVivo, yang merupakan *Qualitative Data Analysis Software* (QDAS) untuk mengolah data kualitatif seperti hasil wawancara, berita daring, dan dokumen lainnya. Penggunaan NVivo memudahkan peneliti dalam mengelola data secara sistematis, meningkatkan efektivitas hasil, serta mempercepat proses penelitian (Tambun et al., 2023).

Hasil dan Pembahasan

Gambar 1. Visualisasi diagram informan

(Sumber: Nvivo 15 Plus)



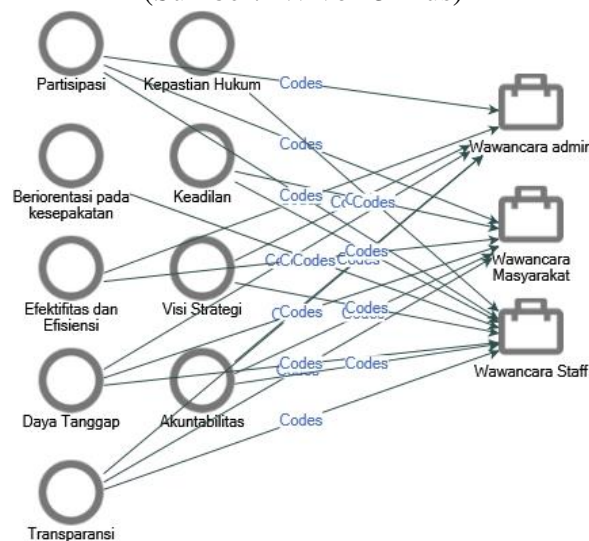
Hasil pengalamannya pemerintah indikator m

psi dan ta kelola kategori informan,

menunjukkan bahwa pengalaman dan persepsi mereka terhadap layanan PINDU menyentuh hampir semua aspek *good governance*. Namun demikian, tidak ada satu indikator pun yang dominan secara signifikan (frekuensi hanya berkisar antara 1–2 pada setiap kategori), hal ini menunjukkan lemahnya konsistensi dalam implementasi prinsip-prinsip tersebut.

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa sistem PINDU sebagai saluran pelayanan publik dan pengaduan masyarakat mengalami penurunan dalam mewujudkan prinsip-prinsip *good governance*. Kendala teknis (sumber daya manusia, pemeliharaan sistem, dan koordinasi) serta pergeseran preferensi masyarakat ke jalur informal menyebabkan sistem kehilangan relevansi dan efektivitasnya.

Gambar 2. Visualisasi Relasi Kode dan Sumber Informasi
(Sumber: Nvivo 15 Plus)



Model ini memperlihatkan visualisasi relasi antara sembilan indikator *good governance* dengan tiga kategori informan (admin, staf, dan masyarakat). Setiap garis penghubung menunjukkan keterkaitan data hasil wawancara dengan tema-tema kode yang telah ditetapkan dalam proses analisis. Visualisasi ini digunakan untuk memetakan sebaran persepsi informan terhadap masing-masing indikator, serta memberikan gambaran kontribusi data dari setiap sumber dalam membangun temuan penelitian.

Hasil menunjukkan bahwa pemetaan hubungan antara sembilan indikator *good governance* dengan tiga kategori informan. Diagram ini memperlihatkan bahwa seluruh kelompok informan memiliki keterkaitan dengan hampir semua indikator, meskipun intensitas relasinya berbeda. Indikator seperti Efektivitas dan Efisiensi, Daya Tanggap, dan Transparansi memiliki hubungan yang lebih banyak dengan ketiga sumber data, mencerminkan bahwa aspek-aspek tersebut menjadi perhatian utama dalam persepsi dan pengalaman informan. Sebaliknya, indikator Kepastian Hukum dan Berorientasi pada Kesepakatan hanya sedikit terhubung dengan sumber wawancara, yang menunjukkan rendahnya perhatian praktis terhadap aspek regulasi dan ruang kesepakatan dalam pelayanan pengaduan. Distribusi hubungan yang relatif merata tetapi tidak mendalam pada satu indikator tertentu menegaskan bahwa implementasi prinsip *good governance* dalam sistem PINDU masih bersifat parsial dan belum berjalan secara konsisten. Analisis lebih lanjut dari masing-masing indikator dijelaskan sebagai berikut:

a. Partisipasi

Partisipasi merupakan elemen utama dalam *good governance* yang menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik. Dalam konteks layanan PINDU, prinsip ini pada mulanya berjalan cukup baik. Sistem menyediakan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan atau pengaduan secara daring dan menerima umpan balik melalui notifikasi yang terstruktur. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan informan, sistem tersebut mengalami degradasi fungsi.

“Dulu saya merasa dilibatkan karena ada notifikasi dan tindak lanjut yang jelas... Tapi sekarang, rasanya partisipasi warga makin ke sini malah makin berkurang.” (Informan Masyarakat)

Kutipan tersebut mencerminkan bahwa interaksi antara masyarakat dan sistem pelaporan yang dulunya berlangsung aktif kini semakin menurun. Hal ini dapat dimaknai sebagai bentuk kemunduran dalam pelibatan publik akibat lemahnya pemeliharaan dan penguatan sistem. Ketika sistem PINDU tidak lagi memberikan ruang komunikasi dua arah secara efektif, maka prinsip partisipasi secara otomatis ikut tergerus.

b. Kepastian Hukum (Rule of Law)

Kepastian hukum dalam layanan publik tidak hanya ditunjukkan melalui keberadaan regulasi, melainkan juga pelaksanaannya secara konsisten dan adil. Pemerintah Kabupaten Pinrang secara formal telah memiliki payung hukum yang mengatur tentang layanan pengaduan masyarakat. Namun dalam praktiknya, pelaksanaan aturan tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya.

“Dasar hukum pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat memang ada... Namun dalam praktiknya, pelaksanaan sistem belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan.” (Informan Staf)

Pernyataan ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara aspek normatif dan realitas implementasi. Meskipun sudah terdapat peraturan yang mendasari keberadaan PINDU, namun lemahnya koordinasi antarlembaga, kurangnya pelatihan bagi petugas, dan tidak adanya sanksi atas kelalaian membuat kepastian hukum menjadi tidak efektif. Konsekuensinya, masyarakat menjadi ragu akan keseriusan pemerintah dalam menegakkan regulasi yang telah ditetapkan.

c. Transparansi

Transparansi merupakan indikator kunci dalam membangun kepercayaan publik. Ketika informasi mengenai proses dan hasil pelayanan dapat diakses oleh masyarakat, maka potensi penyalahgunaan kewenangan dapat diminimalisir. Sistem PINDU sebenarnya telah dirancang untuk mendukung transparansi melalui fitur pelacakan status laporan. Namun, dalam temuan lapangan, fungsi ini tidak lagi aktif secara optimal.

“Website juga menyediakan fitur pelacakan laporan. Namun karena website sudah jarang diperbarui... pelapor saat ini tidak bisa lagi memantau laporan secara langsung” (Informan Staf)

Dari penuturan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa ketidakmampuan sistem dalam menyediakan informasi terkini menghambat keterbukaan proses pengaduan. Informasi menjadi tertutup, dan masyarakat tidak memiliki akses terhadap perkembangan

laporan mereka. Kondisi ini bertolak belakang dengan prinsip transparansi yang menuntut keterbukaan dan aksesibilitas informasi publik secara luas.

d. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap dalam konteks pelayanan publik merujuk pada kemampuan sistem atau lembaga untuk merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Sistem PINDU awalnya memiliki mekanisme notifikasi otomatis yang mempermudah admin maupun pelapor dalam memantau tindak lanjut. Namun, saat ini sistem tersebut tidak lagi aktif sebagaimana mestinya.

“Saat masih aktif, sistem PINDU bisa memberikan notifikasi dalam hari yang sama... Namun sekarang, kecepatan respon sangat bergantung pada masing-masing admin OPD” (Informan Admin)

Hilangnya sistem pemberitahuan otomatis mengindikasikan adanya pelemahan daya tanggap. Respon terhadap laporan menjadi tidak seragam dan sangat bergantung pada inisiatif individu, bukan lagi pada sistem yang terstruktur. Hal ini mencerminkan lemahnya konsistensi dalam menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat, sehingga efektivitas pelayanan publik ikut terganggu.

e. Orientasi pada Konsensus

Dalam prinsip *good governance*, orientasi pada konsensus mencerminkan kemampuan untuk merumuskan kebijakan berdasarkan kesepakatan yang adil dan inklusif. Sayangnya, dalam konteks PINDU, ruang untuk membangun kesepahaman antara masyarakat dan pemerintah belum terbentuk dengan baik.

“Dalam praktiknya, tidak selalu ada proses formal untuk mencapai kesepakatan antara pemerintah dan masyarakat. Keputusan lebih banyak bersifat top-down...” (Informan Staf)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keputusan atas laporan atau pengaduan masyarakat lebih banyak didasarkan pada kehendak pihak pemerintah, tanpa adanya proses dialog atau musyawarah yang melibatkan masyarakat secara substansial. Kurangnya forum konsultasi memperkuat kesan bahwa orientasi pelayanan masih bersifat birokratis dan belum mengarah pada hubungan yang sejajar antara penyedia layanan dan penerima manfaat.

f. Keadilan (Equity)

Keadilan dalam pelayanan publik menuntut perlakuan yang setara bagi seluruh warga negara, tanpa diskriminasi atas dasar apapun, termasuk akses terhadap teknologi dan informasi. Salah satu masalah utama dalam sistem PINDU adalah ketimpangan akses bagi masyarakat yang tinggal di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur.

“Warga yang tinggal di desa atau daerah yang jaringan internetnya terbatas tentu akan kesulitan mengakses sistem pelaporan online” (Informan Masyarakat)

Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem yang berbasis digital belum diimbangi dengan strategi inklusif yang menjangkau seluruh kalangan masyarakat. Warga di daerah terpencil secara struktural terhambat untuk menyampaikan aspirasi mereka, yang pada

akhirnya melahirkan ketidaksetaraan dalam memperoleh hak atas pelayanan publik yang setara dan adil.

g. Efektivitas dan Efisiensi

Pelayanan publik dikatakan efektif dan efisien apabila mampu mencapai tujuan secara tepat waktu, dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal. Namun dalam kasus PINDU, berbagai hambatan teknis mengurangi daya guna sistem ini sebagai saluran pelaporan masyarakat.

“Saat ini, akses ke situs sering tidak diperbarui, tampilannya tidak user-friendly, dan minim notifikasi...” (Informan Admin)

Keterangan tersebut menegaskan bahwa sistem pelaporan tidak berjalan sebagaimana mestinya. Tidak hanya dari sisi teknis, melainkan juga dari segi manajerial, di mana koordinasi antaradmin tidak berjalan dengan baik. Rendahnya pemanfaatan teknologi yang tersedia menunjukkan rendahnya efisiensi penggunaan sumber daya, baik manusia maupun digital.

h. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kewajiban setiap unit pemerintahan untuk mempertanggungjawabkan segala tindakan dan keputusan yang diambil. Dalam sistem PINDU, idealnya terdapat mekanisme pelaporan berkala yang dapat diakses oleh publik. Namun, kenyataannya tidak demikian.

“Peran admin web seharusnya sangat penting dalam menjaga transparansi dan akuntabilitas... Namun dalam praktiknya... fungsi admin menjadi pasif.” (Informan Admin)

Minimnya pembaruan serta tidak adanya pelaporan yang sistematis membuat masyarakat tidak bisa menilai secara obyektif kinerja lembaga terkait dalam menangani aduan. Hal ini menimbulkan kesan bahwa sistem berjalan tanpa pengawasan publik, dan menurunkan kepercayaan terhadap lembaga yang mengelolanya.

i. Visi Strategis

Visi strategis menunjukkan adanya arah jangka panjang dalam perencanaan pelayanan publik yang menjawab kebutuhan sekarang dan masa depan. Sistem PINDU pada mulanya dibentuk sebagai bagian dari inovasi pelayanan yang mendukung keterbukaan dan pelibatan publik. Namun, tidak ada langkah nyata dalam mempertahankan dan memperbarui sistem secara berkelanjutan.

“PINDU dulu dibuat untuk meningkatkan partisipasi dan transparansi, tapi sekarang sudah tidak lagi menjadi saluran utama.” (Informan Admin)

Tidak adanya perencanaan jangka panjang dan penguatan kelembagaan menyebabkan layanan ini menjadi stagnan. Hal ini mengindikasikan bahwa visi awal dari pembentukan sistem tidak diikuti dengan komitmen kelembagaan yang kuat untuk menjaga keberlangsungannya.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan *good governance* terhadap layanan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat (PINDU) di Kabupaten Pinrang, dapat disimpulkan bahwa secara umum, prinsip-prinsip *good governance* telah diakomodasi secara normatif dalam sistem pelayanan publik tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan keberadaan regulasi dan desain sistem yang semula mendukung nilai-nilai seperti partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, hingga daya tanggap.

Namun demikian, pada tataran implementatif, penerapan prinsip-prinsip tersebut mengalami berbagai kendala dan pelemahan dalam beberapa tahun terakhir. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa sistem PINDU yang semula dirancang sebagai saluran aspirasi berbasis teknologi tidak lagi berfungsi secara optimal. Keterbatasan pada aspek pemeliharaan teknis, minimnya sumber daya manusia yang mengelola sistem, serta tidak adanya evaluasi dan pembaruan berkala menyebabkan sistem tersebut mengalami stagnasi.

Indikator partisipasi, misalnya, menunjukkan penurunan karena masyarakat tidak lagi mendapatkan umpan balik yang jelas atas laporan mereka. Transparansi dan akuntabilitas juga melemah akibat tidak tersedianya data perkembangan laporan secara terbuka. Keadilan layanan turut dipertanyakan karena keterbatasan akses teknologi di daerah-daerah tertentu. Bahkan, daya tanggap serta efektivitas sistem tidak lagi berjalan seragam karena bergantung pada inisiatif masing-masing admin OPD tanpa koordinasi terpusat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan *good governance* dalam layanan PINDU di Kabupaten Pinrang belum berjalan secara konsisten dan menyeluruh. Sistem yang dibangun dengan semangat inovasi pelayanan publik kini tidak lagi menjadi instrumen yang aktif dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, terbuka, dan partisipatif.

Referensi

- Andryan. (2023). *Implementasi Prinsip Good Governance*.
- Asiva Noor Rachmayani. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Gold's Gym Bandung Merita. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 6.
- Fatimah, C. (2016). *Fatimah & Cangara, 2016. Pemanfaatan Saluran Komunikasi Dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat Oleh Pindu*.
- Hasibuan. (2022). *Pelaksanaan Good Governance Dalam Pengembangan Aparatur Sipil Negara Di Kecamatan Talegong Kabupaten Garut*.
- Hidayatullah, A. Dan S. (2021). *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Pada Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu*.
- Jariah, A., Nilawati Astini, B., & Rachmayani, I. (2023). Efektivitas Penerapan Teknik Ecoprint Untuk Mengembangkan Motorik Halus Anak. *Journal Of Classroom Action Research*, 5(1). <https://doi.org/10.29303/jcar.v5i1.2646>
- Khatimah, H., & Syahrani; (N.D.). *Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Polsek Murung Pudak Kabupaten Tabalong*.
- Makbul. (2021). *Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian*.
- Oktavia, A. (N.D.). *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan Analisis Penerapan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Baturaja Barat*. 5(4), 2022. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>

- Penulis, T., Tampubolon, M., Simanjuntak, N., Si, M., & Silalahi, F. (N.D.). *Birokrasi & Good Governance Pt Global Eksekutif Teknologi*. [Www.Globaleksekutifteknologi.Co.Id](http://www.Globaleksekutifteknologi.Co.Id)
- Putu, N., & Widanti, T. (2022). Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. In *Jurnal Pengabdian Masyarakat* (Vol. 3, Issue 1).
- Rr Aisy. (2022). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah)*.
- Sari, M. (N.D.). *Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan Ipa*.
- Sellang, K., Tuwu, L., & Basri, M. (N.D.). *Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kabupaten Sidenreng Rappang*.
- Setianingrum, T., Yam, Dan, Tsalatsa, Ah, Studi Kependudukan Dan Kebijakan, P., Gadjah Mada, U., & Korespondensi, Y. (2016). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik Di Kota Yogyakarta. In *Populasi* (Vol. 24). [Www.Menpan.Go.Id](http://www.Menpan.Go.Id)
- Setyarini, W. A., Riptek, J., Kunci, K., Survei: Masyarakat, K., Masyarakat, P., & Korespondensi, H. (N.D.). *Open Access Jurnal Riptek Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021* (Vol. 16, Issue 2). [Http://Riptek.Semarangkota.Go.Id](http://Riptek.Semarangkota.Go.Id)
- Supawanhar, M. K. (2023). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas. *Journal Of Governance And Public Administration (Jogapa)*, 1(1).
- Suryani, N., Jailani, Ms., Suriani, N., Raden Mattaher Jambi, R., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (N.D.). *Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*. [Http://Ejournal.Yayasanpendidikandzurriyatulquran.Id/Index.Php/Ihsan](http://Ejournal.Yayasanpendidikandzurriyatulquran.Id/Index.Php/Ihsan)
- Tambun, S., Sitorus, R. R., Putra, R. R., & Julito, K. A. (2023). Pemanfaatan Aplikasi Nvivo 12 Plus Untuk Riset Kualitatif Di Bidang Akuntansi. *Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat (Jipemas)*, 6(2), 359–372. <https://doi.org/10.33474/jipemas.v6i2.19401>
- Thalha, O., Dan, A., Anufia, B., & Islam, E. (N.D.). *Resume: Instrumen Pengumpulan Data*.
- Wekke, I.S. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. <https://www.researchgate.net/publication/344211045>