

# **Transformasi *Good Governance* dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Mataram**

**Inka Nusamuda Pratama<sup>1</sup>, Darmansyah<sup>2</sup>, Azwar Subandi<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

[inka.nusamuda@ummat.ac.id](mailto:inka.nusamuda@ummat.ac.id), [darmansyah.ai59@gmail.com](mailto:darmansyah.ai59@gmail.com), [azwarsubandi63@gmail.com](mailto:azwarsubandi63@gmail.com)

---

**Keywords:**

Transformation;  
Good Governance;  
Quality; Public  
Service.

**Abstract:** *This research aims to analyze the transformation strategy of Good Governance in improving the quality of public services in Mataram City. This research uses a qualitative approach with a case study method. Data was collected through literature reviews from journals, online media, print media, and direct observations related to the transformation of Good Governance in Mataram City. The results of the study indicate that the transformation of Good Governance in Mataram City is carried out through three stages, namely planning, implementation, and evaluation. In the planning stage, strategic planning and human resource development are carried out. In the implementation stage, transformation is carried out in several areas of public services, including population administration services, licensing, and health services. In addition, innovation in technology-based services, such as the application of online public service and public complaint systems, is also carried out. In the evaluation stage, monitoring and evaluation of public service performance and collection of feedback from the community are carried out.*

**Kata Kunci:**

Transformasi; Good  
Governance;  
Kualitas; Pelayanan  
Publik.

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi transformasi *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Mataram. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui literatur review dari jurnal, media online, media cetak dan observasi langsung terkait dengan transformasi *Good Governance* di Kota Mataram. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi *Good Governance* di Kota Mataram dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, dilakukan penyusunan rencana strategis dan pengembangan sumber daya manusia. Pada tahap pelaksanaan, dilakukan transformasi pada beberapa area pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, dan layanan kesehatan. Selain itu, dilakukan pula inovasi layanan berbasis teknologi informasi, seperti penerapan aplikasi pelayanan publik online dan sistem pengaduan masyarakat. Pada tahap evaluasi, dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik, serta pengumpulan umpan balik dari masyarakat.

---

**Article History:**

Received : 16-03-2023

Online : 05-04-2023



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



## Seminar Nasional LPPM UMMAT

Universitas Muhammadiyah Mataram

Mataram, 05 April 2023

ISSN 2964-6871 | Volume 2 April 2023

pp. 1-13

### A. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah (Ristiani, 2020). Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat membawa manfaat yang signifikan bagi masyarakat, termasuk peningkatan kesejahteraan, pengurangan kesenjangan sosial, dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Namun, dalam prakteknya, masih terdapat berbagai masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti birokrasi yang kompleks, korupsi, dan minimnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan (Wakhid, 2017).

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada berbagai masalah, salah satunya adalah birokrasi yang kompleks (Nusamuda Pratama et al., 2021). Birokrasi yang rumit seringkali membuat proses pelayanan publik menjadi lambat dan tidak efisien. Pada tahun 2021, lembaga survei Indikator Politik Indonesia melaporkan bahwa 48,3% responden merasa bahwa birokrasi di Indonesia masih terlalu kompleks dan membutuhkan reformasi. Selain itu, masalah korupsi juga seringkali menghambat penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Data dari Indeks Persepsi Korupsi 2021 menunjukkan bahwa Indonesia menempati peringkat ke-102 dari 180 negara dengan skor 30 (skala 0-100) yang menunjukkan bahwa korupsi masih menjadi masalah serius di Indonesia. Korupsi juga dapat mengakibatkan alokasi sumber daya yang tidak efektif, sehingga menghambat pelayanan publik yang efektif dan efisien (Ristiani, 2020).

Masalah lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah minimnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Partisipasi masyarakat yang minim dapat mengakibatkan kebijakan yang diambil tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut data dari Survei Nasional tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pengambilan Keputusan Publik yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik pada tahun 2019, hanya 32,1% masyarakat yang pernah ikut serta dalam kegiatan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan publik (Pratama & Mutiarin, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum terlibat secara aktif dalam pengambilan keputusan publik, sehingga kebijakan yang diambil belum tentu sesuai dengan harapan masyarakat (Bisri & Asmoro, 2019).

*Good Governance* menjadi konsep yang relevan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Good Governance* didefinisikan sebagai prinsip-prinsip tata kelola yang meliputi transparansi, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan *rule of law* (Lestanata et al., 2022). Dalam prakteknya, *Good Governance* dapat diwujudkan melalui transformasi institusi publik dan kebijakan publik yang berfokus pada pemberdayaan masyarakat, peningkatan partisipasi, dan pengurangan birokrasi (Pratama et al., 2023). Transformasi institusi publik adalah upaya untuk memperbaiki kinerja lembaga publik agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan efektif. Salah satu contoh upaya transformasi institusi publik adalah penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). SAKIP adalah sebuah sistem penilaian kinerja instansi pemerintah berbasis pada tujuan dan target kinerja yang jelas. Data dari Kementerian PANRB menunjukkan bahwa pada tahun 2020, sebanyak 85,4% instansi pemerintah telah menerapkan SAKIP, yang menunjukkan kemajuan dalam upaya transformasi institusi publik (Putri & Mutiarin, 2018).

## Seminar Nasional LPPM UMMAT

Universitas Muhammadiyah Mataram

Mataram, 05 April 2023

ISSN 2964-6871 | Volume 2 April 2023

pp. 1-13

Selain itu, kebijakan publik yang berfokus pada pemberdayaan masyarakat dan partisipasi yang lebih tinggi juga sangat penting dalam mencapai *Good Governance*. Salah satu contoh kebijakan publik yang mengutamakan partisipasi masyarakat adalah Program Desa Mandiri yang diinisiasi oleh pemerintah Indonesia. Program ini bertujuan untuk memberdayakan masyarakat desa melalui pemberian dana desa yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan pembangunan di Desa.

Program ini juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait penggunaan dana Desa (Hasanah et al., 2023). Pengurangan birokrasi juga menjadi salah satu fokus dalam mencapai Good Governance. Birokrasi yang efisien dan responsif dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan mempercepat pengambilan keputusan. Salah satu upaya pengurangan birokrasi adalah dengan menerapkan layanan publik berbasis online, seperti pendaftaran online, pembayaran pajak online, dan pengajuan izin online. Selain itu, upaya untuk mempercepat proses perizinan juga dapat dilakukan dengan mengeliminasi perizinan yang tidak perlu dan mempercepat proses perizinan yang diperlukan (Lempeh & Sumbawa, 2022).

Dalam rangka mencapai *Good Governance*, diperlukan upaya kolaboratif dari pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Transformasi institusi publik, kebijakan publik yang berfokus pada pemberdayaan masyarakat dan partisipasi yang lebih tinggi, serta pengurangan birokrasi menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pembangunan yang berkelanjutan (Ilham zitri et al., 2020).

Kota Mataram sebagai salah satu Kota di Provinsi Nusa Tenggara Barat telah melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui transformasi *Good Governance*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi transformasi *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Mataram.

### **B. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan dan memahami fenomena sosial yang kompleks, serta memberikan penjelasan yang lebih detail dan mendalam terhadap suatu masalah yang diteliti. Metode studi kasus dipilih karena penelitian ini ingin memfokuskan pada kasus atau fenomena tertentu yang terjadi dalam satu lokasi, yaitu transformasi *Good Governance* di Kota Mataram. Dalam hal ini, penelitian akan menggali secara mendalam mengenai bagaimana *Good Governance* di Kota Mataram terbentuk dan berkembang.

Data dikumpulkan melalui *literatur review* dari jurnal, media online, media cetak dan observasi langsung terkait dengan transformasi *Good Governance* di Kota Mataram. *Literatur review* dilakukan untuk memperoleh informasi dan pemahaman yang mendalam mengenai konsep *Good Governance* dan transformasi *Good Governance* di Kota Mataram.

Sumber data yang digunakan meliputi jurnal, media online, dan media cetak yang membahas mengenai *Good Governance* dan transformasi *Good Governance* di Indonesia secara umum dan Kota Mataram secara khusus. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung di lapangan untuk memperoleh data yang lebih akurat dan mendalam terkait dengan implementasi kebijakan dan program *Good Governance* di Kota Mataram. Selain itu, data juga dikumpulkan melalui analisis dokumen terkait dengan kebijakan dan program transformasi *Good Governance* di Kota Mataram. Dokumen yang dianalisis meliputi peraturan perundang-undangan, kebijakan, program, dan dokumen lain yang terkait dengan transformasi *Good Governance* di Kota Mataram.

## **Seminar Nasional LPPM UMMAT**

Universitas Muhammadiyah Mataram

Mataram, 05 April 2023

ISSN 2964-6871 | Volume 2 April 2023

pp. 1-13

Analisis dokumen dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai konsep *Good Governance* dan implementasi kebijakan dan program *Good Governance* di Kota Mataram. Secara keseluruhan, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, dan mengumpulkan data melalui literatur review, observasi langsung, dan analisis dokumen terkait dengan transformasi *Good Governance* di Kota Mataram. Dengan pendekatan dan metode ini, peneliti berharap dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan akurat mengenai transformasi *Good Governance* di Kota Mataram.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kota Mataram adalah salah satu Kota di Provinsi Nusa Tenggara Barat yang memiliki populasi sekitar 462.472 jiwa pada tahun 2020, menurut data Badan Pusat Statistik (BPS). Kota Mataram telah melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui transformasi *Good Governance*. Upaya tersebut dilakukan dengan menerapkan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk Sistem Pengaduan Masyarakat Online (SPMO) yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan keluhan dan saran secara online. Selain itu, Kota Mataram juga telah menerapkan berbagai inovasi dalam proses pengelolaan keuangan daerah, seperti Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) yang terintegrasi. SIKD memungkinkan pemerintah kota untuk mengelola keuangan daerah dengan lebih efisien dan transparan. Selain itu, penggunaan teknologi juga diterapkan dalam proses pengadaan barang dan jasa dengan menerapkan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE).

Data dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menunjukkan bahwa Kota Mataram mendapatkan nilai 3,80 dari skala 1-4 dalam penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik (IKM) pada tahun 2020. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kota Mataram dinilai baik oleh masyarakat. Selain itu, pada tahun 2020, Kota Mataram juga meraih penghargaan sebagai kota berkinerja tinggi dalam Penghargaan Pelayanan Publik Tingkat Nasional kategori kota berpenduduk di bawah 500 ribu jiwa.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kota Mataram juga telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan melalui berbagai forum, seperti Musyawarah Rencana Pembangunan (Musrenbang) dan Konsultasi Publik. Selain itu, Kota Mataram juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengelolaan keuangan daerah melalui Pembangunan Partisipatif Anggaran (PPA) yang melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan penganggaran kegiatan di kota tersebut. Secara keseluruhan, upaya Kota Mataram dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui transformasi *Good Governance* telah memberikan hasil yang positif, seperti peningkatan kinerja pelayanan publik, pengelolaan keuangan daerah yang lebih efisien dan transparan, serta partisipasi masyarakat yang lebih aktif dalam pengambilan keputusan.

Upaya Kota Mataram dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik juga meliputi upaya untuk mengurangi birokrasi yang berlebihan. Kota Mataram telah melakukan reformasi birokrasi dengan memperkenalkan sistem pelayanan berbasis elektronik, seperti sistem pelayanan mandiri di beberapa instansi pemerintah. Hal ini bertujuan untuk mengurangi antrian dan waktu tunggu dalam pelayanan publik, serta mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Selain itu, Kota Mataram juga telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di lembaga pemerintah kota.

## Seminar Nasional LPPM UMMAT

Universitas Muhammadiyah Mataram

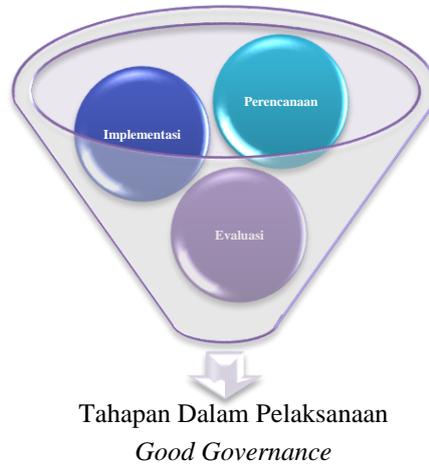
Mataram, 05 April 2023

ISSN 2964-6871 | Volume 2 April 2023

pp. 1-13

Upaya tersebut dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia, serta memperbaiki sistem rekrutmen dan penempatan pegawai yang berbasis pada kompetensi dan integritas. Dalam hal ini, Kota Mataram bekerja sama dengan berbagai universitas dan lembaga pelatihan untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Data dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menunjukkan bahwa pada tahun 2020, sebanyak 99,5% PNS di Kota Mataram telah mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi. Selain itu, pada tahun yang sama, Kota Mataram juga mendapatkan predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dari Kementerian PANRB. Predikat WBK ini menunjukkan bahwa Kota Mataram telah berhasil menerapkan sistem pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Secara keseluruhan, upaya Kota Mataram dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui transformasi *Good Governance* dan reformasi birokrasi telah menghasilkan berbagai hasil positif, seperti peningkatan kinerja pelayanan publik, pengelolaan keuangan daerah yang lebih efisien dan transparan, partisipasi masyarakat yang lebih aktif dalam pengambilan keputusan, serta peningkatan kualitas SDM di lembaga pemerintah kota. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi *Good Governance* dan reformasi birokrasi merupakan upaya yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah. Selain itu, upaya Kota Mataram dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik juga tercermin dari berbagai penghargaan yang diterima oleh pemerintah Kota. Pada tahun 2020, Kota Mataram mendapatkan penghargaan sebagai kota terinovatif se-Indonesia dalam ajang *Indonesia Smart City Awards 2020*.

Penghargaan tersebut diberikan karena Kota Mataram berhasil mengembangkan inovasi dalam berbagai bidang, seperti pengembangan aplikasi smart city, layanan kesehatan, dan pengembangan destinasi wisata. Kota Mataram juga mendapatkan penghargaan sebagai Kota Layak Anak dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak pada tahun 2019. Penghargaan tersebut diberikan sebagai bentuk apresiasi terhadap upaya Kota Mataram dalam melindungi dan memenuhi hak-hak anak-anak di Kota tersebut, serta memberikan akses terhadap pendidikan dan pelayanan kesehatan bagi anak-anak. Dalam rangka terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kota Mataram juga telah melakukan berbagai inovasi dalam pelayanan publik. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah pengembangan aplikasi "Lombok Halal" yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mencari informasi produk halal di wilayah Lombok. Selain itu, Kota Mataram juga mengembangkan aplikasi "Mataram Siaga" yang berfungsi untuk memberikan informasi terkait bencana alam dan tindakan yang harus dilakukan dalam situasi darurat.



**Gambar 1.** Tahapan Dalam Pelaksanaan *Good Governance* Di Kota Mataram

*Good Governance* di Kota Mataram dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, dilakukan penyusunan rencana strategis dan pengembangan sumber daya manusia. Pada tahap pelaksanaan, dilakukan transformasi pada beberapa area pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, dan layanan kesehatan. Selain itu, dilakukan pula inovasi layanan berbasis teknologi informasi, seperti penerapan aplikasi pelayanan publik online dan sistem pengaduan masyarakat. Pada tahap evaluasi, dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik, serta pengumpulan umpan balik dari masyarakat.

### **1. Perencanaan**

Tahapan perencanaan dalam pelaksanaan *Good Governance* di Kota Mataram dapat mencakup beberapa langkah, antara lain:

- a) Identifikasi isu-isu penting yang perlu diatasi dalam rangka mencapai tujuan *Good Governance* di Kota Mataram.

Upaya untuk mengidentifikasi masalah-masalah krusial yang harus diselesaikan dalam rangka mencapai tujuan *Good Governance* di Kota Mataram. *Good Governance* merujuk pada suatu sistem tata kelola yang efektif, transparan, dan akuntabel, dengan fokus pada pengambilan keputusan yang responsif dan partisipatif, serta pengelolaan sumber daya publik yang efisien dan adil.

Dengan mengidentifikasi isu-isu penting, maka pemerintah dan stakeholders terkait dapat memfokuskan upaya mereka pada penyelesaian masalah-masalah yang paling mendesak dan berdampak signifikan dalam mencapai *Good Governance* di Kota Mataram. Beberapa isu yang mungkin perlu diatasi, antara lain:

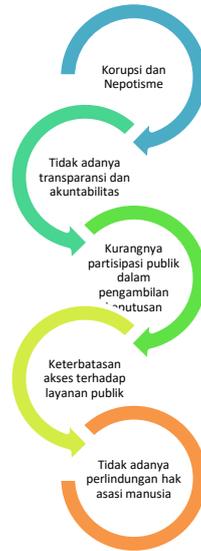
## Seminar Nasional LPPM UMMAT

Universitas Muhammadiyah Mataram

Mataram, 05 April 2023

ISSN 2964-6871 | Volume 2 April 2023

pp. 1-13



**Gambar 2.** Tantangan dalam prinsip *Good Governance* di Kota Mataram

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa Korupsi dan nepotisme dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya publik. Tidak adanya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran dan program-program pemerintah. Kurangnya partisipasi publik dalam pengambilan keputusan dan pemantauan program-program pemerintah. Keterbatasan akses terhadap layanan publik dan fasilitas dasar di daerah tertentu. Tidak adanya perlindungan hak asasi manusia dan kebebasan sipil dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan program pemerintah. Masalah-masalah utama yang dapat menghambat tercapainya *Good Governance* di suatu negara atau daerah dapat meliputi beberapa hal seperti korupsi dan nepotisme dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya publik, kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran dan program-program pemerintah, kurangnya partisipasi publik dalam pengambilan keputusan dan pemantauan program-program pemerintah, keterbatasan akses terhadap layanan publik dan fasilitas dasar di daerah tertentu, dan tidak adanya perlindungan hak asasi manusia dan kebebasan sipil dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan program pemerintah.

Korupsi dan nepotisme dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya publik dapat mengakibatkan penggunaan sumber daya publik yang tidak efektif dan merugikan masyarakat. Keputusan yang diambil juga tidak berdasarkan kepentingan masyarakat, tetapi lebih pada kepentingan pihak-pihak yang terlibat dalam korupsi dan nepotisme tersebut. Hal ini dapat menyebabkan kerugian yang besar bagi masyarakat, termasuk menghambat pertumbuhan ekonomi dan pembangunan yang berkelanjutan. Selain itu, kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran dan program-program pemerintah juga dapat menghambat tercapainya *Good Governance*. Tidak adanya transparansi dalam pengelolaan anggaran dan program-program pemerintah dapat membuat sulit bagi masyarakat untuk memantau dan menilai kinerja pemerintah. Oleh karena itu, transparansi dalam pengelolaan anggaran dan program-program pemerintah sangat penting untuk memastikan bahwa sumber daya publik digunakan secara efektif dan efisien untuk kepentingan masyarakat.

## Seminar Nasional LPPM UMMAT

Universitas Muhammadiyah Mataram

Mataram, 05 April 2023

ISSN 2964-6871 | Volume 2 April 2023

pp. 1-13

Kurangnya partisipasi publik dalam pengambilan keputusan dan pemantauan program-program pemerintah juga merupakan masalah utama dalam mencapai *Good Governance*. Partisipasi publik penting dalam memastikan bahwa kepentingan masyarakat tercermin dalam kebijakan dan program pemerintah, dan juga dalam pemantauan kinerja pemerintah. Partisipasi publik yang lebih aktif juga dapat akuntabilitas dan transparansi dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya publik. Keterbatasan akses terhadap layanan publik dan fasilitas dasar di daerah tertentu juga dapat menghambat tercapainya *Good Governance*. Keterbatasan ini dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, pendidikan, transportasi, dan infrastruktur dasar lainnya. Hal ini dapat menyebabkan ketidaksetaraan dan kesenjangan yang memperburuk kondisi masyarakat yang sudah rentan.

Terakhir, tidak adanya perlindungan hak asasi manusia dan kebebasan sipil dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan program pemerintah juga dapat menghambat tercapainya *Good Governance*. Ketidakadilan dan diskriminasi dalam kebijakan dan program pemerintah dapat merugikan hak-hak asasi manusia dan kebebasan sipil masyarakat. Oleh karena itu, perlindungan hak asasi manusia dan kebebasan sipil penting untuk memastikan bahwa setiap kebijakan dan program pemerintah memenuhi prinsip-prinsip keadilan dan kesetaraan, serta memperkuat demokrasi dan *Good Governance* secara keseluruhan.

Dalam rangka mencapai *Good Governance*, diperlukan tindakan yang komprehensif untuk mengatasi masalah-masalah ini, termasuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, memperkuat partisipasi publik, meningkatkan akses terhadap layanan publik dan fasilitas dasar, serta memperkuat perlindungan hak asasi manusia dan kebebasan sipil.

b) Penentuan tujuan yang spesifik dan realistis untuk mencapai *Good Governance*.

Untuk mencapai *Good Governance*, Pemerintah Kota Mataram perlu menetapkan tujuan yang spesifik dan realistis. Tujuan ini harus mencakup aspek-aspek penting seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan perlindungan hak asasi manusia serta kebebasan sipil. Tujuan yang spesifik dapat membantu pemerintah untuk fokus pada apa yang harus dicapai, sementara tujuan yang realistis dapat memastikan bahwa pemerintah dapat mencapainya dalam jangka waktu yang ditentukan dan dengan sumber daya yang tersedia. Penentuan tujuan yang spesifik dan realistis juga dapat membantu pemerintah untuk memonitor kemajuan mereka dan menilai apakah mereka telah mencapai tujuan tersebut atau tidak. Dalam hal ini, penting bagi pemerintah untuk mengembangkan indikator kinerja yang terukur dan dapat diukur untuk memantau kemajuan mereka dan menilai apakah mereka telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

c) Penentuan strategi dan program aksi yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Setelah menetapkan tujuan yang spesifik dan realistis untuk mencapai *Good Governance*, pemerintah perlu mengembangkan strategi dan program aksi yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut. Strategi yang tepat harus mempertimbangkan keadaan dan kebutuhan masyarakat di negara atau daerah tersebut, serta memperhatikan sumber daya yang tersedia. Dalam pengembangan strategi, pemerintah dapat mengadopsi pendekatan partisipatif dan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, organisasi masyarakat sipil, dan sektor swasta. Program aksi harus dirancang secara spesifik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Program aksi harus mencakup aktivitas-aktivitas yang harus dilakukan, waktu pelaksanaan, dan sumber daya yang dibutuhkan. Program aksi yang baik harus terukur dan dapat diukur, serta harus terintegrasi dengan rencana pembangunan yang ada.

## Seminar Nasional LPPM UMMAT

Universitas Muhammadiyah Mataram

Mataram, 05 April 2023

ISSN 2964-6871 | Volume 2 April 2023

pp. 1-13

Selain itu, program aksi juga harus mencakup kegiatan yang mempromosikan transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan perlindungan hak asasi manusia serta kebebasan sipil. Program aksi ini harus dikembangkan dengan mempertimbangkan keterlibatan masyarakat secara langsung dalam pengambilan keputusan dan pemantauan kinerja pemerintah. Ketika program aksi telah dirancang, pemerintah harus memastikan bahwa program tersebut dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dalam hal ini, penting bagi pemerintah untuk memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan program aksi, serta membuat perubahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa program aksi terus berjalan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

d) Penentuan indikator kinerja dan pengukuran untuk menilai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Penentuan indikator kinerja dan pengukuran adalah langkah penting dalam mencapai *Good Governance*. Setelah menetapkan tujuan yang spesifik dan realistis, selanjutnya perlu menentukan indikator kinerja yang dapat digunakan untuk mengukur pencapaian tujuan tersebut. Indikator kinerja ini dapat berupa angka atau data lainnya yang terukur, sehingga memungkinkan dilakukannya evaluasi secara objektif. Selain itu, perlu pula menetapkan metode pengukuran yang tepat untuk menilai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Metode pengukuran yang tepat akan memungkinkan dilakukannya evaluasi yang akurat terhadap kinerja pemerintah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan penentuan indikator kinerja dan pengukuran yang tepat, pemerintah dapat mengevaluasi efektivitas program-program dan kebijakan yang telah dilaksanakan, serta dapat menentukan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan untuk mencapai *Good Governance*.

e) Penentuan sumber daya yang dibutuhkan untuk melaksanakan strategi dan program aksi.

Penentuan sumber daya yang dibutuhkan untuk melaksanakan strategi dan program aksi merupakan langkah penting dalam mencapai *Good Governance*. Hal ini termasuk penentuan sumber daya manusia, anggaran, infrastruktur, teknologi, dan sumber daya lain yang diperlukan untuk melaksanakan program aksi yang telah ditetapkan. Penentuan sumber daya yang tepat dapat memastikan bahwa program aksi dapat dilaksanakan dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, penentuan sumber daya yang tepat juga dapat menghindari penggunaan sumber daya yang tidak efektif dan pemborosan, serta memaksimalkan hasil dari penggunaan sumber daya yang tersedia. Oleh karena itu, penentuan sumber daya yang tepat merupakan salah satu aspek penting dalam mencapai *Good Governance*.

Pada tahap awal, identifikasi isu-isu penting dapat dilakukan melalui analisis kebijakan dan evaluasi kinerja pemerintah Kota, serta melibatkan partisipasi masyarakat. Setelah itu, penentuan tujuan dan strategi dapat dilakukan dengan melibatkan stakeholder dan melihat kondisi serta potensi Kota Mataram. Selanjutnya, indikator kinerja dan pengukuran dapat ditetapkan untuk memonitor kemajuan pelaksanaan *Good Governance* di Kota Mataram.

## 2. Implementasi

Pelaksanaan *Good Governance* di Kota Mataram, Indonesia diimplementasikan melalui beberapa program dan kebijakan yang telah ditetapkan. Beberapa langkah yang telah diambil antara lain adalah peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran, partisipasi publik dalam pengambilan keputusan, serta perlindungan hak asasi manusia dan kebebasan sipil. Salah satu program yang dilakukan adalah Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah (SIMDA) yang memudahkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan anggaran daerah. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengakses informasi tentang penggunaan anggaran daerah secara terbuka dan jelas.

## Seminar Nasional LPPM UMMAT

Universitas Muhammadiyah Mataram

Mataram, 05 April 2023

ISSN 2964-6871 | Volume 2 April 2023

pp. 1-13

Selain itu, pemerintah Kota Mataram juga telah menerapkan program partisipasi publik dalam pengambilan keputusan. Dalam program ini, masyarakat diberi kesempatan untuk memberikan masukan dan saran terkait kebijakan-kebijakan pemerintah, termasuk dalam pengelolaan sumber daya publik. Kota Mataram juga telah memperhatikan perlindungan hak asasi manusia dan kebebasan sipil dalam pelaksanaan program dan kebijakan pemerintah. Salah satu contohnya adalah program peningkatan kualitas pendidikan yang memperhatikan hak pendidikan bagi semua masyarakat tanpa diskriminasi.

Dalam implementasi *Good Governance* di Kota Mataram, pemerintah juga telah menetapkan indikator kinerja yang jelas untuk menilai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa tujuan *Good Governance* dapat tercapai dengan efektif dan efisien. Dalam melaksanakan program dan kebijakan *Good Governance*, pemerintah Kota Mataram membutuhkan sumber daya yang cukup baik dalam bentuk dana, tenaga kerja, maupun infrastruktur. Oleh karena itu, pemerintah Kota Mataram terus meningkatkan alokasi anggaran untuk program-program *Good Governance* dan memastikan sumber daya yang dibutuhkan tersedia dengan cukup.

Selain itu, Pemerintah Kota Mataram juga telah memperkenalkan kebijakan-kebijakan yang mendukung implementasi *Good Governance*. Salah satu contohnya adalah kebijakan partisipatif dalam pembangunan kota, di mana masyarakat diundang untuk memberikan masukan dan partisipasi dalam pembangunan infrastruktur dan program-program kota. Selain itu, Pemerintah Kota Mataram juga melakukan upaya untuk meningkatkan transparansi dalam pengelolaan anggaran dan program-program pemerintah. Selain upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Mataram, partisipasi aktif masyarakat juga menjadi faktor penting dalam pelaksanaan *Good Governance* di kota ini.

Masyarakat di Kota Mataram memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan melalui forum-forum partisipasi seperti musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang) dan forum koordinasi pimpinan daerah (forkopimda). Selain itu, masyarakat juga didorong untuk melaporkan praktik-praktik korupsi atau kegiatan yang merugikan masyarakat kepada pihak berwenang. Namun, masih ada beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasi *Good Governance* di Kota Mataram. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya manusia dan keuangan yang tersedia. Terbatasnya sumber daya manusia dan keuangan membuat Pemerintah Kota Mataram harus bekerja keras untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik, serta menjaga integritas dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya publik. Selain itu, terdapat pula tantangan dalam hal penegakan hukum dan perlindungan hak asasi manusia di Kota Mataram. Meskipun ada upaya untuk meningkatkan kepatuhan hukum dan perlindungan hak asasi manusia, masih terdapat praktik-praktik diskriminatif dan pelanggaran hak asasi manusia di kota ini. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif untuk meningkatkan penegakan hukum dan perlindungan hak asasi manusia di Kota Mataram.

Secara keseluruhan, Pemerintah Kota Mataram telah melakukan upaya yang baik dalam implementasi *Good Governance* di kota ini. Namun, masih terdapat tantangan dan ruang untuk perbaikan yang harus diatasi agar pencapaian *Good Governance* di Kota Mataram semakin optimal.

## **Seminar Nasional LPPM UMMAT**

Universitas Muhammadiyah Mataram

Mataram, 05 April 2023

ISSN 2964-6871 | Volume 2 April 2023

pp. 1-13

### **3. Evaluasi**

Evaluasi merupakan salah satu tahap penting dalam pelaksanaan *Good Governance* di Kota Mataram. Evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas dan efisiensi dari program-program pemerintah yang telah dilaksanakan, serta untuk mengevaluasi kinerja para pejabat publik yang terlibat dalam pelaksanaan program tersebut. Dalam evaluasi *Good Governance* di Kota Mataram, beberapa indikator kinerja yang digunakan antara lain tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, tingkat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan pemerintah, serta tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran dan program-program pemerintah.

Salah satu bentuk evaluasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Mataram adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Survei ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil dari survei ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang lebih baik. Selain itu, Pemerintah Kota Mataram juga melakukan evaluasi terhadap tingkat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan pemerintah. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan pemerintah telah berjalan efektif dan efisien. Hasil evaluasi ini kemudian digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan pemerintah.

Terakhir, evaluasi dilakukan terhadap tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran dan program-program pemerintah di Kota Mataram. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pemerintah Kota Mataram telah berhasil meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran dan program-program pemerintah. Hasil evaluasi ini kemudian digunakan untuk perbaikan dan peningkatan pengelolaan anggaran dan program-program pemerintah yang lebih baik di masa depan.

Dengan melakukan evaluasi secara rutin, Pemerintah Kota Mataram dapat terus memperbaiki dan meningkatkan kinerja dalam pelaksanaan *Good Governance*. Evaluasi juga membantu pemerintah untuk memastikan bahwa tujuan *Good Governance* dapat tercapai dengan efektif dan efisien, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dari program-program pemerintah yang disediakan.

### **D. SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penelitian mengenai Transformasi *Good Governance* dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Mataram, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Mataram. Hal ini terlihat dari adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kota Mataram.

Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam implementasi *Good Governance* di Kota Mataram, antara lain masih kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran dan program-program Pemerintah, serta masih terdapat kasus korupsi yang terjadi di lingkungan pemerintahan.

## **Seminar Nasional LPPM UMMAT**

Universitas Muhammadiyah Mataram

Mataram, 05 April 2023

ISSN 2964-6871 | Volume 2 April 2023

pp. 1-13

Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah Kota Mataram terus melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran dan program-program pemerintah. Selain itu, perlu dilakukan penguatan dalam hal pengawasan dan pemantauan terhadap kinerja pemerintah, termasuk pencegahan dan penanganan tindak pidana korupsi. Selain itu, disarankan juga agar pemerintah Kota Mataram meningkatkan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan dan pemantauan program-program pemerintah, sehingga kebijakan dan program yang dihasilkan lebih mampu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pemerintah Kota Mataram juga perlu memperkuat koordinasi antarinstansi dan antarlembaga, serta meningkatkan komunikasi dengan masyarakat dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam penelitian ini. Dukungan moral dari keluarga dan teman-teman sangat membantu dalam mengatasi berbagai tantangan selama penelitian berlangsung. Sekali lagi, terima kasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi masyarakat.

### **REFERENSI**

- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1). <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Hasanah, S., Pratama, I. N., Rahmat, A. F., Kurniawan, C., Master, L., Mataram, U. M., & Mataram, U. M. (2023). The Indonesian Journal of the Social Sciences Digital Government in Social Sciences Discipline : Mapping Pivotal Features and Proposed Theoretical Model. 11(1).
- Ilham zitri, Yudhi Lestanata, & Inka Nusamuda Pratama. (2020). Strategi Pemerintah Desa dalam Pengembangan Obyek Wisata Berbasis Masyarakat (Community Based Tourism). *Indonesian Governance Journal: Kajian Politik-Pemerintahan*, 3(2), 99–113. <https://doi.org/10.24905/igj.v3i2.1531>
- Lempeh, K., & Sumbawa, K. (2022). PENDAMPINGAN GRAND DESIGN TAMAN TRANSITO DI KELURAHAN LEMPEH KABUPATEN SUMBAWA Inka Nusamuda Pratama 1 , Azwar Subandi 2 12. 30–34.
- Lestanata, Y., Hidayatullah, ), Inka, ), Pratama, N., & Mataram, U. M. (2022). Pendampingan Desa Siaga Bencana Berbasis Komunitas Dalam Meningkatkan Masyarakat Tangguh Bencana Di Desa Dangiang Kecamatan Kayangan Kabupaten Lombok Utara Community-Based Disaster Standard Assistance in Imp. *Jurnal Abdi Masyarakat Ilmu Pemerintahan*, 1(3), 129–141. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/JAMIN/index>
- Nusamuda Pratama, I., Hadi, A., Zitri, I., & Abstrak, I. A. (2021). Jurnal Tata Sejuta STIA MATARAM MANAJEMEN BENCANA NON ALAM COVID-19 DILIHAT DARI KEPEMIMPINAN QUADRUPLE HELIX DI KOTA MATARAM Universitas Muhammadiyah Mataram. *Jurnal Tata Sejuta*, 7(2). <http://ejurnalstiamataram.ac.id>
- Pratama, I. N., Ibrahim, A. H., & Akbar, P. (2023). Jurnal Public Policy Pentahelix Collaboration Concept as an Effort to Accelerate Poverty Reduction in the Covid-19 Situation in the City of Mataram. 1(March 2020).
- Pratama, I. N., & Mutiarin, D. (2019). Formulasi Kebijakan Tax Amnesty Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016. *Journal of Governance and Local Politics*, 1(1), 29–48. <https://doi.org/10.47650/jglp.v1i1.15>

## **Seminar Nasional LPPM UMMAT**

Universitas Muhammadiyah Mataram

Mataram, 05 April 2023

ISSN 2964-6871 | Volume 2 April 2023

pp. 1-13

Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.

Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemn*, 11(2).

Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, 01(14).