

Inovasi Pelayanan Pemerintahan Dalam Mewujudkan Good Governance Di Negara Bagian Terengganu Malaysia

**Ahmad Fitra Yuza¹, Khairul Rahman², Riki Novarizal³, Muhammad Rio Purnama⁴,
Nova Kurnia Sari⁵**

^{1,2} Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

³ Program Studi Kriminologi, Universitas Islam Riau

^{4,5} Mahasiswa Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : fitra.ip@soc.uir.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik menjadi pilar penting dalam mewujudkan good governance. Salah satu upaya dalam mewujudkan good governance adalah dengan melakukan inovasi pelayanan publik. Negara bagian Terengganu mewujudkan good governance melalui inovasi pelayanan. Good governance merupakan proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan didasarkan pada prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi dan aturan hukum. Inovasi yang dilakukan pemerintah Terengganu dalam mewujudkan good governance adalah implementasi e-government yang disebut dengan Terengganu Government Digital Service dan Program Smart City Terengganu. Melalui inovasi pelayanan tersebut dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Salah satu hal penting dalam mewujudkan good governance adalah partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Pemerintahan

Abstract

Public services are an important pillar in realizing good governance. One of the efforts to realize good governance is to innovate public services. The state of Terengganu realizes good governance through service innovation. Good governance is the process of decision-making and policy implementation based on the principles of transparency, accountability, participation, effectiveness, efficiency and the rule of law. The innovation made by the Terengganu government in realizing good governance is the implementation of e-government called Terengganu Government Digital Service and the Terengganu Smart City Program. Through these service innovations, it can increase the efficiency of public services and public trust in the government. One of the important things in realizing good governance is community participation in the government process.

Keywords: Innovation, Public Service, Government

PENDAHULUAN

Pada setiap negara, cakupan pelayanan publik sangat penting. Pelayanan publik memberikan pelayanan atau melayani kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tertentu, sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku (Shodiqien, 2018). Pemerintah bertindak sebagai pelayan, pemerintah melayani masyarakat selain dirinya sendiri, dengan menciptakan lingkungan yang nyaman untuk masyarakat. Meskipun demikian, kebijakan ini tidak akan berhasil jika prosedurnya tidak dilakukan secara konsisten dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat dan hal-hal yang akan membantu mereka dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Masyarakat yang tinggal di sebuah negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Pelayanan publik disebut sebagai penggerak yang sangat penting dalam mewujudkan *good governance*. Terdapat tiga hal penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pertama, peningkatan kinerja terhadap pelayanan publik yang dinilai oleh *stakeholders* yang artinya pemerintah, masyarakat dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik yang dilakukan dengan cara interaksi secara intensif. Ketiga, pelayanan publik yang menjadi ciri *good governance* dapat lebih mudah dan memiliki dampak nyata melalui praktik pelayanan publik secara langsung (Firdausijah & Priatna, 2020).

Pelayanan publik menjadi pilar penting dalam wujudkan *good governance*. Dengan pelayanan publik yang *responsive*, pemerintah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan (Hendrawati, 2017). Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi tuntutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai negara, salah satunya Malaysia. Negara bagian Terengganu, dalam upaya mewujudkan *good governance* menjadi krusial karena posisinya sebagai salah satu negara bagian yang berkembang di Malaysia.

Pelayanan dihasilkan dari kemampuan dan kreativitas untuk mencapai tujuan bersama. Meskipun tidak mudah bagi pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang baik, masyarakat akan selalu membutuhkannya. Salah satu proses yang terpenting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat pada pelayanan publik adalah dengan melakukan sebuah terobosan inovasi. Pada umumnya inovasi sering disebut sebagai penemuan hal yang baru, tetapi inovasi sebenarnya merupakan aspek kebaruan. Inovasi pada sektor publik lebih menekankan pada aspek perbaikan (Eldo & Mutiarin, 2019).

Salah satu upaya dalam mewujudkan *good governance* adalah dengan melakukan inovasi pelayanan publik. Inovasi dapat diartikan sebagai perubahan baru dan kreatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, mempermudah akses masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Sompa, 2019). Negara bagian Terengganu, Malaysia, merupakan salah satu wilayah yang terus berkembang dan tidak terlepas dari kebutuhan akan *good governance* dengan mengupayakan mewujudkan *good governance* melalui inovasi pelayanan. Berbagai inovasi telah dilakukan diberbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, perizinan dan pelayanan administrasi kependudukan (Ahmad et al., 2019).

Terengganu merupakan negara bagian di Pantai Timur Semenanjung Malaysia yang memiliki 1,2 juta penduduk. Sebagai wilayah yang berkembang, terdapat tantangan dalam menyediakan pelayanan publik yang optimal bagi masyarakat. Hal ini mendorong pemerintah untuk menerapkan berbagai inovasi dalam pelayanan publik untuk mewujudkan *good governance*. *Good governance* merupakan proses pengambilan

keputusan dan implementasi kebijakan didasarkan pada prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi dan aturan hukum (Siddiquee, 2020).

Fokus pengabdian ini adalah untuk berdiskusi terkait inovasi pelayanan pemerintahan dalam mewujudkan *Good Governane* di negara bagian Terengganu Malaysia.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan PKM untuk mitra yaitu negara bagian Terengganu, dilaksanakan selama kurang lebih 5 (lima) hari. Langkah-langkah yang dilakukan dari awal hingga akhir PKM adalah sebagai berikut :

1. Melakukan observasi pra-kegiatan. Hal ini dilakukan sebagai bentuk langkah awal dalam menemukan permasalahan yang dimiliki oleh mitra.
2. Pertemuan dengan ketua, anggota pengusul dan mitra untuk menentukan rencana, pembagian tugas antar tim, solusi yang ditawarkan oleh tim pengusul dan mitra, serta jadwal kegiatan PKM.
3. Penyusunan proposal PKM oleh ketua, anggota pengusul.
4. Melakukan rapat persiapan dengan seluruh anggota tim PKM dan mitra. Dalam rapat ini dibahas jadwal kegiatan PKM, teknik pelaksanaan kegiatan PKM dan pembagian tugas tim pengusul dan mitra dalam pelaksanaan PKM.
5. Melakukan sosialisasi dan penyuluhan kepada mitra PKM yaitu Pemerintah Nagari Kedah mengenai inovasi pelayanan yang dilakukan di Kantor Pemerintahan Nagari Kedah oleh tim pengusul. Kegiatan penyuluhan ini dihadiri oleh seluruh pegawai yang bekerja dan masyarakat. Kegiatan PKM ini berlangsung selama 1 (satu) hari.
6. Evaluasi kegiatan PKM untuk melihat sejauh mana indikator keberhasilan kegiatan dan manfaat yang diterima oleh mitra telah tercapai.
7. Membuat laporan hasil pelaksanaan PKM dalam bentuk luaran yaitu jurnal dan berita di media massa elektronik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi *E-Government* di Terengganu, Malaysia

Salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Terengganu dalam mewujudkan *good governance* adalah implementasi *e-government*. Program ini disebut “Terengganu Government Digital Service” yang terdapat berbagai layanan publik dalam satu platform, seperti administrasi kependudukan, pengurusan perizinan usaha, pembayaran pajak dan retribusi, pengaduan masyarakat dan pendaftaran properti. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan *e-government* di Terengganu memiliki dampak positif yaitu pertama, peningkatan efisiensi dalam pelayanan publik, waktu penyelesaian layanan berkurang 60% dibandingkan dengan sistem konvensional. Kedua, peningkatan transparansi dalam proses administrasi dan pengambilan keputusan yang berperan dalam mewujudkan *good governance*. Ketiga, pengurangan biaya operasional pemerintahan hingga 45% dalam 5 tahun terakhir.

Menurut (Rahman et al., 2022) keberhasilan dalam penerapan *e-government* di Terengganu, tidak terlepas dari pendekatan *holistic* yang dilakukan yaitu pengembangan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur pemerintah, sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait penggunaan layanan digital.

2. Program Smart City Terengganu

Smart City Terengganu merupakan salah satu inovasi yang diterapkan dalam mewujudkan *good governance*. Program *Smart City* Terengganu mengintegrasikan berbagai layanan publik melalui platform digital terpadu. Hasil analisis menunjukkan beberapa keberhasilan yaitu implementasi sistem monitoring *real-time* untuk layanan publik esensial, pengembangan aplikasi mobile untuk layanan pemerintahan berhasil dalam meningkatkan aksesibilitas layanan pemerintahan dan melalui platform digital dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Menurut (Yusof & Abdullah, 2023) Program *Smart City* Terengganu berhasil dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik dari 67% pada tahun 2019, hingga mencapai 84% pada tahun 2023.

3. Partisipasi Masyarakat dan Transparansi

Salah satu hal penting dalam mewujudkan *good governance* adalah partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Terengganu telah mengembangkan platform dan mekanisme untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, yang terdiri dari :

a. Platform Digital Partisipasi Masyarakat

Dalam platform tersebut terdapat portal pengaduan masyarakat, sistem monitoring dan evaluasi dan forum diskusi publik secara online

b. Program Engagement Masyarakat

Dalam program tersebut terdapat *town hall* meeting regular, program konsultasi publik dan *workshop* serta pelatihan untuk komunitas

Menurut (Hamid & Razak, 2022) tingkat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan di Terengganu mengalami peningkatan setelah adanya penerapan dari program inovasi layanan tersebut.

SIMPULAN

Dalam penerapan *e-government* di Terengganu telah menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Dengan adanya program *Smart City* Terengganu melalui platform digital terpadu dapat memudahkan akses masyarakat dalam layanan pemerintahan. Partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan telah meningkat secara signifikan melalui penerapan platform digital dan program *engagement* masyarakat. Hal ini menunjukkan keberhasilan Terengganu dalam menerapkan prinsip transparansi dan partisipasi publik yang menjadi elemen penting pada *good governance*. Keberhasilan Terengganu dalam menerapkan inovasi dalam pelayanan publik dengan hasil yang signifikan, tidak terlepas dari pendekatan komprehensif yang melibatkan pengembangan infrastruktur, peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia dan partisipasi masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan terutama kepada pimpinan Universitas Islam Riau, pimpinan Universitas Sultan Zainal Abidin, Pimpinan Pascasarjana, panitia dan *stakeholder*.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, M. ., Rahman, S., & Abdullah, N. (2019). E-Government Implementation in Malaysia: A Case Study of Terengganu. *Journal Public Administration and Governance*, 9(2).

- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.16753>
- Firdausijah, R. T., & Priatna, A. (2020). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. 11, 113–119.
- Hamid, A. ., & Razak, N. . (2022). Public Participation in Digital Age : Lessons from Terengganu’s E-Government Initiative. *Malaysian Journal of Public Policy and Administration*, 15(1).
- Hendrawati. (2017). SOSIALISASI PERMENDAGRI NOMOR 2 TAHUN 2017 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA DALAM RANGKA OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI. *Jurnal Akuntansi*, 11(November).
- Rahman, A., Yusof, M., & Lee, K. . (2022). Succes Factors In E-Government Implementation : Evidence from Terengganu. *Digital Government : Research and Praticce*, 3(2).
- Shodiqien, A. F. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Command Center 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(1), 1–13. <https://www.neliti.com/id/publications/223044/pemanfaatan-media-center-dalam-pelayanan-publik-sebagai-upaya-mewujudkan-surabay#cite>
- Siddiquee, N. . (2020). Good Governance in Southeast Asian States : Achievements and Challanges. *Public Administration and Development*, 40(2).
- Sompa, A. T. (2019). Procurement Mechanism of Goods and Regional Government Services in Accordance with the Principle of Good Governance in Banjarbaru. *RUDN Journal of Political Science*, 21(4), 706–717. <https://doi.org/10.22363/2313-1438-2019-21-4-706-717>
- Yusof, M. ., & Abdullah, S. (2023). Smart City Implementation in Terengganu : Impact on Public Service Delivery. *Journal of Urban Technologi*, 30(1).