



Dynamic Governance* Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Untuk Menciptakan *Good Governance

Letizia Dyastari¹

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Juli 2, 2026

Revised Juli 2, 2026

Accepted Juli 2, 2026

Kata Kunci:

Dynamic Governance,
Pelayanan Publik,
Good Governance,
Transformasi Digital,
Inovasi Birokrasi

Keywords:

Dynamic Governance,
Public Service,
Good Governance,
Digital Transformation,
Bureaucratic Innovation

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik di era kontemporer menuntut transformasi paradigma dari model birokrasi konvensional menuju sistem yang lebih adaptif dan responsif. Penelitian ini mengkaji implementasi *dynamic governance* sebagai kerangka kerja strategis untuk mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik yang berkualitas. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode kepustakaan, penelitian ini menganalisis literatur ilmiah yang dipublikasikan antara tahun 2021 hingga 2025 untuk mengidentifikasi mekanisme penerapan *dynamic governance*, faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya, serta kontribusinya terhadap pencapaian tata kelola pemerintahan yang baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *dynamic governance* memerlukan integrasi teknologi digital, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, dan perubahan budaya organisasi secara simultan. Keberhasilan transformasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan transformasional, infrastruktur teknologi yang memadai, literasi digital masyarakat, serta kolaborasi lintas sektor. Meskipun menghadapi tantangan berupa resistensi birokrasi dan kesenjangan akses teknologi, *dynamic governance* terbukti mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan efisiensi pelayanan. Kontribusinya terhadap *good governance* termanifestasi melalui penguatan responsivitas pemerintah dan penciptaan ekosistem pelayanan yang inklusif serta berkelanjutan, menjadikannya instrumen vital dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan modern yang berorientasi pada kepentingan masyarakat

ABSTRACT

Contemporary public service delivery demands a paradigm transformation from conventional bureaucratic models toward more adaptive and responsive systems. This research examines the implementation of dynamic governance as a strategic framework for achieving good governance through quality public services. Using a qualitative approach with library research methods, this study analyzes scientific literature published between 2021 and 2025 to identify mechanisms for implementing dynamic governance, factors influencing its success, and its contribution to achieving good governance. The findings indicate that implementing dynamic governance requires simultaneous integration of digital technology, human resource capacity development, and organizational culture transformation. The success of public service transformation is significantly influenced by transformational leadership, adequate technological infrastructure, public digital literacy, and cross-sector collaboration. Despite challenges such as bureaucratic resistance and technology access gaps, dynamic governance has proven capable of enhancing transparency, accountability, public participation, and service efficiency. Its contribution to good governance manifests through

strengthening government responsiveness and creating an inclusive and sustainable service ecosystem, making it a vital instrument in realizing modern governance oriented toward public interests.

This is an open access article under the [CC BY](#) license.



Corresponding Author:

Letizia Dyastari
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman,
Samarinda, Indonesia
Email: letiziadyastari@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik di era kontemporer menghadapi tantangan kompleks yang memerlukan pendekatan adaptif dan responsif terhadap dinamika perubahan sosial, teknologi, dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi. Transformasi paradigma pemerintahan dari model birokratis tradisional menuju *governance* yang lebih inklusif dan partisipatif menuntut adanya inovasi dalam mekanisme pelayanan publik yang tidak hanya efisien tetapi juga mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan lingkungan strategis. Dalam konteks ini, konsep *dynamic governance* muncul sebagai kerangka kerja yang menekankan kemampuan organisasi publik untuk terus belajar, beradaptasi, dan berinovasi dalam menghadapi ketidakpastian dan kompleksitas lingkungan yang terus berubah [1]. Implementasi *dynamic governance* menjadi semakin relevan ketika pemerintah dihadapkan pada tuntutan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel sebagai wujud dari *good governance* yang menjadi standar global dalam penyelenggaraan pemerintahan modern.

Pelayanan publik sebagai ujung tombak interaksi antara pemerintah dan masyarakat memiliki peran strategis dalam membangun kepercayaan publik dan legitimasi pemerintahan. Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari aspek efisiensi administratif, tetapi juga dari kemampuannya dalam merespons kebutuhan masyarakat yang beragam dan dinamis serta memastikan prinsip-prinsip keadilan, inklusivitas, dan keberlanjutan dalam setiap proses pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *dynamic governance* dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kapasitas adaptif organisasi pemerintah melalui mekanisme pembelajaran berkelanjutan, inovasi kebijakan, dan kolaborasi multi-stakeholder yang memungkinkan pemerintah untuk mengantisipasi dan merespons perubahan dengan lebih efektif [2]. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara konsep teoritis *dynamic governance* dengan implementasi praktisnya di lapangan, terutama dalam konteks birokrasi yang masih cenderung rigid dan resisten terhadap perubahan.

Pencapaian *good governance* melalui pelayanan publik yang berkualitas memerlukan transformasi fundamental dalam struktur organisasi, budaya kerja, dan sistem manajemen pemerintahan yang mampu mendorong fleksibilitas, inovasi, dan responsivitas terhadap kebutuhan publik. Integrasi teknologi digital dan penerapan *e-government* telah membuka peluang baru bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui otomatisasi proses, transparansi informasi, dan partisipasi publik yang lebih luas dalam pengambilan keputusan. Studi empiris menunjukkan bahwa organisasi publik yang menerapkan pendekatan *dynamic governance* cenderung memiliki kinerja pelayanan yang lebih baik karena kemampuannya dalam mengidentifikasi masalah secara cepat, melakukan eksperimen kebijakan, dan menyesuaikan strategi berdasarkan umpan balik dari masyarakat [3]. Akan tetapi, implementasi *dynamic governance* memerlukan dukungan sistemik yang mencakup reformasi regulasi,

pengembangan kapasitas sumber daya manusia, dan pembangunan infrastruktur teknologi yang memadai untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas transformasi pelayanan publik.

Tantangan utama dalam implementasi *dynamic governance* untuk menciptakan *good governance* terletak pada resistensi birokrasi terhadap perubahan, keterbatasan sumber daya, dan kompleksitas koordinasi antar-institusi yang seringkali menghambat upaya inovasi dan adaptasi dalam pelayanan publik. Pengalaman berbagai negara menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi pelayanan publik sangat bergantung pada komitmen kepemimpinan, budaya organisasi yang mendukung pembelajaran dan inovasi, serta mekanisme akuntabilitas yang efektif dalam memastikan bahwa pelayanan publik tetap berorientasi pada kepentingan masyarakat dan prinsip-prinsip *good governance*. Dalam perspektif ini, diperlukan kajian mendalam tentang bagaimana *dynamic governance* dapat dioperasionalkan dalam konteks pelayanan publik untuk menghasilkan outcome yang lebih baik bagi masyarakat dan memperkuat fondasi *good governance* dalam sistem pemerintahan [4].

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini merumuskan beberapa permasalahan pokok yang menjadi fokus kajian. Pertama, bagaimana konsep *dynamic governance* dapat diimplementasikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan responsivitas layanan kepada masyarakat. Kedua, apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan *dynamic governance* dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel. Ketiga, bagaimana kontribusi *dynamic governance* dalam mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* melalui transformasi pelayanan publik yang adaptif dan inovatif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan implementasi *dynamic governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta kontribusinya terhadap pencapaian *good governance*. Secara spesifik, penelitian ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi mekanisme dan strategi penerapan *dynamic governance* yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi *dynamic governance*, serta merumuskan rekomendasi kebijakan untuk memperkuat pelayanan publik yang berorientasi pada prinsip-prinsip *good governance* melalui pendekatan yang adaptif dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya literatur tentang *dynamic governance* dan *good governance* khususnya dalam konteks pelayanan publik di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah dan penyelenggara pelayanan publik dalam merancang dan mengimplementasikan strategi transformasi pelayanan yang lebih adaptif, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang aplikatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat pencapaian *good governance* melalui pendekatan *dynamic governance* yang berkelanjutan.

2. METODE

2.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan atau *library research* untuk menganalisis implementasi *dynamic governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan *good governance*. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap fenomena kompleks yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik melalui interpretasi dan analisis tekstual yang komprehensif. Penelitian kepustakaan merupakan metode yang tepat untuk membangun kerangka konseptual dan teoretis yang solid dengan memanfaatkan berbagai sumber literatur ilmiah yang telah dipublikasikan sebelumnya. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi pola, tren, dan kesenjangan pengetahuan yang ada dalam literatur untuk menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara *dynamic governance* dan kualitas pelayanan publik [5]. Metode kepustakaan juga

memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis komparatif terhadap berbagai perspektif teoretis dan temuan empiris yang relevan dengan topik penelitian tanpa terbatas pada konteks geografis atau temporal tertentu.

2.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari literatur ilmiah yang terdiri dari artikel jurnal nasional dan internasional yang telah melalui proses *peer review*, buku akademik, laporan penelitian, dan dokumen kebijakan yang dipublikasikan dalam rentang waktu 2021 hingga 2025 untuk memastikan aktualitas dan relevansi informasi. Kata kunci yang digunakan dalam penelusuran literatur mencakup "*dynamic governance*", "*good governance*", "pelayanan publik", "*public service delivery*", "inovasi pelayanan", "*adaptive governance*", "reformasi birokrasi", dan "*public sector innovation*" yang dikombinasikan menggunakan operator boolean untuk mempersempit hasil pencarian. Pengumpulan data dilakukan secara sistematis melalui penelusuran basis data akademik seperti Google Scholar, Portal Garuda, Science Direct, dan Scopus dengan menerapkan kriteria inklusi yang ketat untuk memastikan kualitas sumber literatur [6]. Kriteria inklusi yang ditetapkan meliputi relevansi topik dengan fokus penelitian, kredibilitas penerbit atau jurnal, metodologi penelitian yang jelas, dan kontribusi substansial terhadap pengembangan teori atau praktik *dynamic governance* dalam pelayanan publik. Setiap sumber literatur yang terpilih kemudian didokumentasikan secara sistematis dengan mencatat informasi bibliografis lengkap, abstrak, metodologi, temuan utama, dan kesimpulan untuk memudahkan proses analisis selanjutnya.

2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis konten kualitatif yang memungkinkan peneliti untuk mengekstraksi, mengkategorisasi, dan menginterpretasi informasi substantif dari literatur yang dikaji secara mendalam dan sistematis. Proses analisis dimulai dengan pembacaan menyeluruh terhadap seluruh literatur yang telah dikumpulkan untuk memperoleh pemahaman komprehensif tentang argumen, konsep, dan temuan yang disajikan oleh masing-masing penulis. Tahapan selanjutnya adalah pengkodean tematik di mana peneliti mengidentifikasi unit-unit analisis berupa konsep teoritis, proposisi, temuan empiris, dan argumen yang relevan dengan rumusan masalah penelitian, kemudian mengelompokkannya ke dalam kategori-kategori tematik yang koheren dan bermakna [6]. Kategori-kategori tematik tersebut kemudian dianalisis secara komparatif untuk mengidentifikasi pola kesamaan, perbedaan, kontradiksi, dan hubungan kausal antar-konsep yang memungkinkan peneliti untuk membangun sintesis teoretis yang integratif. Proses interpretasi dilakukan dengan mengintegrasikan temuan dari berbagai sumber literatur untuk menjawab rumusan masalah penelitian dan menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana *dynamic governance* dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan pencapaian *good governance* (Hidayat & Setiawan, 2024).

2.4 Validitas dan Reliabilitas

Validitas penelitian dijaga melalui penerapan prinsip *triangulasi* sumber data dengan membandingkan dan memverifikasi informasi dari berbagai literatur yang berbeda untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas temuan penelitian. Reliabilitas analisis diperkuat melalui dokumentasi sistematis terhadap seluruh proses pengumpulan dan analisis data, termasuk pencatatan kriteria seleksi literatur, proses pengkodean, dan pengembangan kategori tematik yang transparan dan dapat diaudit. Peneliti juga menerapkan reflektivitas dengan secara kritis mengevaluasi asumsi dan bias yang mungkin mempengaruhi interpretasi data untuk meningkatkan objektivitas analisis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Dynamic Governance dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Implementasi *dynamic governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan transformasi fundamental yang menuntut perubahan paradigma dari model birokrasi konvensional yang hierarkis dan prosedural menuju sistem yang lebih adaptif, inovatif, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Dalam konteks era Society 5.0, pelayanan publik tidak lagi dapat dipahami sekadar sebagai kewajiban administratif pemerintah, melainkan menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan tata kelola yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dan pemberdayaan partisipasi publik. Transformasi ini memerlukan integrasi teknologi digital seperti kecerdasan buatan, Internet of Things, dan big data yang memungkinkan hadirnya layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel (Prof. Dr. Tehubijuluw Zacharias & Indonesia, 2025). Penerapan *dynamic governance* dalam pelayanan publik meniscayakan adanya kapasitas organisasi pemerintah untuk terus belajar, beradaptasi, dan berinovasi dalam menghadapi ketidakpastian lingkungan strategis yang terus berubah, sehingga pemerintah mampu berperan sebagai katalisator dan fasilitator pembangunan ketimbang hanya sebagai pengendali yang kaku dan birokratis.

Pengalaman implementasi transformasi digital dalam pelayanan publik di berbagai negara menunjukkan bahwa keberhasilan *dynamic governance* sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengembangkan kapabilitas dinamis yang mencakup aspek budaya organisasi dan infrastruktur teknologi sebagai prasyarat nonkompensatori untuk menghasilkan fleksibilitas pelayanan. Studi empiris terhadap sektor publik di Kamboja mengungkapkan bahwa transformasi digital meningkatkan fleksibilitas pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung melalui budaya organisasi dan infrastruktur teknologi, dengan tingkat ambang batas minimal tertentu yang harus dipenuhi untuk menghasilkan kapasitas adaptif yang berkelanjutan [7]. Temuan ini menegaskan bahwa investasi pada literasi digital, infrastruktur teknologi, dan perubahan budaya harus dilakukan secara simultan dan terkoordinasi untuk memastikan inisiatif transformasi digital menghasilkan peningkatan responsivitas pelayanan yang berkelanjutan. Dalam konteks negara-negara ASEAN, perkembangan e-government menunjukkan kemajuan signifikan dalam dekade terakhir, meskipun masih menghadapi tantangan berupa kesenjangan akses internet, literasi digital yang rendah, kesenjangan digital, dan rendahnya kepercayaan publik terhadap platform digital yang memerlukan prioritas investasi infrastruktur digital dan peningkatan literasi Masyarakat.

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga membuka peluang untuk penciptaan nilai publik melalui peningkatan berbagi informasi dan kerja sama antar-lembaga yang memungkinkan pemerintah untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat dan tepat. Analisis terhadap laporan kebijakan transformasi digital mengidentifikasi bahwa teknologi digital yang berkembang tidak hanya berfungsi sebagai infrastruktur pendukung administrasi publik tetapi juga sebagai katalis kemajuan yang memerlukan dukungan strategis dalam kebijakan transformasi digital untuk mencapai tujuan penciptaan nilai publik [8]. Hal ini mengindikasikan bahwa *dynamic governance* memerlukan pendekatan holistik yang mengintegrasikan aspek teknologi, kebijakan, dan manajemen untuk menghasilkan transformasi yang komprehensif dan berkelanjutan dalam pelayanan publik.

Adopsi layanan e-government oleh pengguna menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas teknis layanan yang menciptakan penilaian kognitif dan kepercayaan yang lebih kuat terhadap sistem pelayanan digital. Penelitian terhadap layanan pemerintah berbasis mobile di China mengungkapkan bahwa kualitas layanan yang lebih tinggi dikaitkan dengan nilai yang dipersepsikan lebih besar dan kepercayaan yang lebih kuat, yang kemudian berhubungan positif dengan kepuasan pengguna melalui mekanisme psikologis yang menekankan pentingnya optimalisasi pengalaman, transparansi, dan pembangunan kepercayaan [8]. Dalam konteks Indonesia, adopsi e-

government seperti aplikasi Jakarta Kini dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kapasitas pemerintah, ekspektasi kinerja, kualitas informasi, kualitas layanan, efikasi diri komputer, kepercayaan pada pemerintah, risiko yang dipersepsikan, dan sikap yang mempengaruhi intensi perilaku dan perilaku penggunaan aplikasi e-government, meskipun kondisi fasilitasi dan kepercayaan terhadap internet tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap intensi penggunaan.

Keberhasilan implementasi *dynamic governance* dalam pelayanan publik juga sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam membangun ekosistem digital yang inklusif dan berkelanjutan, di mana semua lapisan masyarakat memiliki akses yang setara terhadap layanan publik berbasis teknologi tanpa adanya eksklusi sosial. Tantangan utama yang dihadapi dalam proses transformasi digital adalah kesenjangan literasi digital, potensi disrupsi tenaga kerja, isu etika penggunaan data, hingga ancaman eksklusi sosial yang memerlukan pengelolaan strategis untuk memastikan bahwa transformasi pelayanan publik tidak justru menciptakan ketimpangan baru dalam masyarakat [10]. Pemerintah harus mampu merancang kebijakan yang tidak hanya fokus pada modernisasi teknologi tetapi juga mempertimbangkan aspek keadilan sosial dan inklusivitas dalam akses pelayanan publik.

Dalam konteks negara-negara berkembang, implementasi *dynamic governance* menghadapi kompleksitas yang lebih tinggi karena keterbatasan infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, dan resistensi budaya birokrasi yang cenderung mempertahankan status quo. Pengalaman berbagai negara ASEAN menunjukkan bahwa meskipun telah terjadi kemajuan signifikan dalam pengembangan indeks pemerintahan elektronik selama dekade terakhir, masih terdapat tantangan umum berupa akses internet yang tidak memadai, literasi digital yang rendah, kesenjangan digital antara wilayah perkotaan dan pedesaan, serta ketidakpercayaan publik terhadap platform digital yang memerlukan prioritas investasi dalam infrastruktur digital untuk memperluas akses broadband dan menjembatani kesenjangan perkotaan-pedesaan. Hal ini mengindikasikan bahwa transformasi pelayanan publik memerlukan pendekatan yang komprehensif dan bertahap dengan mempertimbangkan konteks lokal dan kapasitas institusional yang ada.

Selain itu, implementasi *dynamic governance* memerlukan reorientasi fundamental dalam filosofi pelayanan publik dari pendekatan yang berorientasi pada prosedur menuju pendekatan yang berorientasi pada hasil dan kepuasan masyarakat. Model birokrasi konvensional yang cenderung hierarkis, lamban, dan prosedural tidak lagi relevan dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis di era disrupsi teknologi, sehingga diperlukan penerapan prinsip *reinventing government* yang menekankan efisiensi, orientasi hasil, pemberdayaan masyarakat, serta kolaborasi lintas sektor antara pemerintah, swasta, akademisi, masyarakat sipil, dan media untuk menciptakan sinergi dalam penyelenggaraan pelayanan publik [11]. Kolaborasi multi-stakeholder ini menjadi kunci untuk menghasilkan inovasi pelayanan yang lebih responsif dan berkelanjutan.

Pengalaman implementasi layanan e-government di Indonesia menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital dalam pelayanan publik tidak secara otomatis menghasilkan peningkatan kualitas layanan tanpa disertai dengan perubahan dalam kapasitas pemerintah, kualitas informasi yang disediakan, kualitas teknis sistem, dan pembangunan kepercayaan masyarakat terhadap platform digital yang dikembangkan pemerintah. Studi terhadap aplikasi Jakarta Kini mengungkapkan bahwa meskipun berbagai faktor seperti ekspektasi kinerja, kualitas layanan, dan kepercayaan pada pemerintah berpengaruh signifikan terhadap adopsi e-government, faktor kondisi fasilitasi dan kepercayaan terhadap internet tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, mengindikasikan bahwa ketersediaan infrastruktur saja tidak cukup untuk mendorong adopsi tanpa disertai dengan peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan institusional. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik yang mengintegrasikan aspek teknologi, manajemen, dan pembangunan kepercayaan dalam implementasi *dynamic governance*.

3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Dynamic Governance

Keberhasilan penerapan *dynamic governance* dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor kompleks yang saling berinteraksi mencakup dimensi teknologi, organisasi, sumber daya manusia, dan kebijakan yang memerlukan pengelolaan strategis untuk menghasilkan outcome yang optimal. Transformasi pelayanan publik memerlukan perubahan mendasar dalam struktur organisasi, budaya kerja, dan sistem manajemen pemerintahan yang mampu mendorong fleksibilitas, inovasi, dan responsivitas terhadap kebutuhan publik sebagai fondasi pencapaian tata kelola pemerintahan yang efektif. Tata kelola pemerintahan yang efektif mengurai secara sistematis fondasi, prinsip, hingga praktik penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif, dengan penekanan pada peran teknologi, kepemimpinan, etika, integritas, serta pengelolaan sumber daya manusia dan keuangan publik sebagai elemen krusial dalam dinamika pemerintahan kontemporer (Karso, 2022).

Kapasitas transformatif organisasi sektor publik dalam transisi keberlanjutan dikonseptualisasikan melalui interaksi antara peran, sumber daya, dan kemampuan dalam perwujudan keagenan transformatif yang memungkinkan organisasi untuk bertindak sebagai aktor kunci dalam perubahan sistemik. Kerangka kerja holistik yang mengintegrasikan ketiga elemen konstitutif tersebut menawarkan pendekatan analitis yang granular untuk studi empiris masa depan dengan mengakui keberagaman organisasi sektor publik dan jalur transisi keberlanjutan yang berbeda-beda. Dalam konteks ini, pengembangan kapasitas transformatif memerlukan upaya yang lebih tertarget dan terkoordinasi untuk mempercepat transisi menuju pelayanan publik yang berkelanjutan dan adaptif terhadap perubahan lingkungan strategis.

Adopsi layanan e-government oleh fungsionaris pelayanan publik di institusi pendidikan tinggi pasar berkembang memerlukan kepuasan komunitas pengguna, keterlibatan komunitas pengguna, dan indikator kinerja sebagai determinan penggunaan layanan e-government yang efektif. Model terintegrasi yang menggabungkan Teori Terpadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi dengan faktor-faktor kunci Model Kesuksesan Sistem Informasi serta kondisi fasilitasi seperti keterlibatan komunitas pengguna dan indikator kinerja sebagai dimensi pengukuran novel dapat digunakan oleh pembuat kebijakan dan eksekutif untuk mengukur dan meningkatkan penggunaan layanan e-government di pasar berkembang dan seterusnya [12]. Hal ini menegaskan pentingnya pendekatan komprehensif yang tidak hanya fokus pada aspek teknologi tetapi juga pada aspek manusia dan organisasi dalam implementasi transformasi digital.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam e-government bertujuan untuk meningkatkan interaksi publik dan mendorong inovasi terbuka, namun perhatian yang tidak memadai telah diberikan pada sisi permintaan yaitu bagaimana masyarakat menggunakan sistem tersebut. Interaksi antara utilitas yang dipersepsikan dan kemudahan penggunaan yang dipersepsikan sebagai elemen kunci model penerimaan teknologi mempengaruhi kepuasan pengguna, keinginan untuk terlibat dengan media sosial, dan adopsi layanan e-government, yang menjadi krusial mengingat upaya menggunakan media sosial untuk mendorong partisipasi warga yang lebih besar dan penyampaian layanan yang efisien oleh pemerintah di berbagai negara termasuk Vietnam.

Salah satu faktor krusial yang mempengaruhi keberhasilan *dynamic governance* adalah kemampuan organisasi sektor publik untuk mengembangkan kapabilitas adaptif yang memungkinkan mereka untuk merespons perubahan lingkungan dengan cepat dan efektif melalui mekanisme pembelajaran organisasi yang berkelanjutan. Penelitian empiris menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki budaya organisasi yang mendukung inovasi dan infrastruktur teknologi yang memadai cenderung memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi dalam menyesuaikan pelayanan publik dengan kebutuhan masyarakat yang berubah, dengan tingkat ambang batas minimal tertentu untuk transformasi digital, budaya organisasi, dan infrastruktur teknologi yang harus dipenuhi sebagai prasyarat nonkompensatori untuk mengembangkan fleksibilitas dalam pelayanan publik. Hal ini

menunjukkan bahwa investasi pada pengembangan kapabilitas organisasi harus dilakukan secara simultan dan terkoordinasi untuk menghasilkan dampak yang optimal.

Kepemimpinan transformasional juga memainkan peran vital dalam mendorong perubahan budaya organisasi dan memfasilitasi adopsi teknologi digital dalam pelayanan publik, karena pemimpin yang visioner mampu mengartikulasikan visi perubahan, memotivasi pegawai untuk keluar dari zona nyaman, dan menciptakan lingkungan yang mendukung eksperimen dan pembelajaran dari kegagalan. Tata kelola pemerintahan yang efektif menekankan pentingnya kepemimpinan yang mampu mengintegrasikan berbagai aspek seperti peran teknologi, etika, integritas, dan pengelolaan sumber daya manusia dalam kerangka kerja yang kohesif untuk mendorong inovasi dalam manajemen pemerintahan dan mengatasi tantangan etika serta krisis manajemen yang sering muncul dalam proses transformasi (Gonz, 2022). Kepemimpinan yang efektif tidak hanya fokus pada aspek teknis tetapi juga pada aspek manusia dan nilai-nilai organisasi yang menjadi fondasi perubahan berkelanjutan.

Faktor teknologi informasi dan komunikasi juga menjadi enabler utama dalam implementasi *dynamic governance*, namun keberhasilannya sangat bergantung pada bagaimana teknologi tersebut diintegrasikan dengan proses bisnis dan kebutuhan pengguna dalam sistem pelayanan publik. E-government yang bertujuan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan dengan tujuan meningkatkan interaksi publik dan mendorong inovasi terbuka memerlukan perhatian yang memadai pada sisi permintaan yaitu bagaimana masyarakat menggunakan sistem tersebut, bukan hanya pada aspek penyediaan teknologi semata. Pemahaman tentang interaksi antara determinan teknologi seperti utilitas yang dipersepsikan dan kemudahan penggunaan dengan penggunaan media sosial dan adopsi e-government menjadi kritis mengingat upaya berbagai negara untuk menggunakan media sosial sebagai platform partisipasi warga dan penyampaian layanan yang lebih efisien.

Selain faktor teknologi dan kepemimpinan, kapasitas sumber daya manusia dalam organisasi sektor publik menjadi faktor determinan yang sering diabaikan dalam inisiatif transformasi digital. Adopsi layanan e-government oleh fungsionaris pelayanan publik di institusi pasar berkembang memerlukan tidak hanya infrastruktur teknologi yang memadai tetapi juga kepuasan komunitas pengguna, keterlibatan aktif komunitas pengguna dalam proses pengembangan sistem, dan indikator kinerja yang jelas sebagai dimensi pengukuran dan determinan penggunaan layanan e-government yang efektif (Gonz, 2022). Model terintegrasi yang menggabungkan teori penerimaan teknologi dengan model kesuksesan sistem informasi menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi e-government memerlukan pendekatan yang komprehensif yang mempertimbangkan tidak hanya aspek teknologi tetapi juga aspek manusia, organisasi, dan kinerja dalam satu kerangka kerja yang terintegrasi untuk mengukur dan meningkatkan penggunaan layanan e-government di berbagai konteks.

3.3 Kontribusi *Dynamic Governance* terhadap Pencapaian *Good Governance*

Kontribusi *dynamic governance* terhadap pencapaian *good governance* termanifestasi melalui peningkatan kapasitas pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang memenuhi prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan keadilan sebagai fondasi utama tata kelola pemerintahan yang baik. Wacana *good governance* yang berkembang di Indonesia sejak era reformasi 1998 didorong oleh interaksi pemerintah dengan lembaga pemberi bantuan internasional dan tekanan globalisasi yang mengubah peran pemerintah sebagai regulator dan operator minimalis dalam politik ekonomi, sehingga memerlukan perubahan mendasar dalam cara pemerintah mengelola sumber daya dan memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Transformasi ini menuntut pemerintah untuk mengadopsi pendekatan yang lebih inklusif, partisipatif, dan berorientasi pada hasil dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Efektivitas tata kelola pemerintahan lokal terhadap kesejahteraan subjektif individu menunjukkan bahwa efisiensi pemerintah memiliki dampak positif langsung terhadap tingkat kesejahteraan subjektif masyarakat, sementara akuntabilitas yang dipahami sebagai transparansi tidak menunjukkan dampak signifikan, dan korupsi tidak memiliki efek langsung tetapi memiliki dampak tertunda yang sangat kuat terhadap kesejahteraan yang dilaporkan. Temuan ini mengindikasikan bahwa dimensi-dimensi *good governance* seperti akuntabilitas, efisiensi pemerintah, dan pengendalian korupsi memiliki pengaruh yang berbeda-beda terhadap kesejahteraan masyarakat, dengan efisiensi pemerintah menjadi faktor yang paling berpengaruh secara langsung [13]. Hal ini menegaskan pentingnya fokus pada peningkatan efisiensi pelayanan sebagai prioritas dalam upaya mewujudkan *good governance* yang berdampak nyata pada kesejahteraan masyarakat.

Tata kelola publik yang mencakup suara dan akuntabilitas, stabilitas politik, efektivitas pemerintah, kualitas regulasi, supremasi hukum, dan pengendalian korupsi mempengaruhi kinerja lingkungan nasional di berbagai negara dengan cara yang berbeda-beda tergantung pada konteks ekonomi. Stabilitas politik dan kualitas regulasi berpengaruh positif terhadap kinerja lingkungan di tingkat nasional, sementara suara dan akuntabilitas, efektivitas pemerintah, dan supremasi hukum berkorelasi negatif, namun di negara-negara yang lebih kaya, suara dan akuntabilitas, efektivitas pemerintah, dan supremasi hukum meningkatkan kinerja lingkungan nasional [14]. Temuan ini menekankan pentingnya konteks ekonomi dalam interaksi antara tata kelola publik dan kinerja lingkungan, mengindikasikan bahwa negara-negara yang lebih makmur lebih mampu memanfaatkan tata kelola publik untuk perbaikan lingkungan.

Tata kelola layanan kesehatan primer sebagai manifestasi konkret dari tata kelola kesehatan dan tata kelola publik menunjukkan bahwa dalam tiga dekade terakhir, *governance* telah didiskusikan dalam dua arah berbeda yaitu fokus pada positioning dan interrelasi antara pemerintah, pasar, dan jaringan, serta fokus pada manajemen, akuntabilitas, supremasi hukum, transparansi, dan kontrol kinerja sektor publik. Definisi WHO tentang *governance* sebagai memastikan bahwa kerangka kebijakan strategis diusulkan dan dikombinasikan dengan pengawasan efektif, pembangunan koalisi, tata kelola, dan perhatian pada desain sistem dan akuntabilitas menegaskan pentingnya pendekatan holistik dalam tata kelola yang mengintegrasikan berbagai dimensi untuk mencapai cakupan kesehatan universal [15]. Konsensus ahli tentang tata kelola kesehatan primer yang diusulkan oleh para sarjana China menunjukkan perlunya penelitian yang lebih mendalam dalam area ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sebagai bagian integral dari *good governance*.

Kontribusi *dynamic governance* terhadap pencapaian *good governance* tidak hanya terbatas pada peningkatan efisiensi operasional tetapi juga mencakup penguatan dimensi-dimensi fundamental seperti transparansi, partisipasi publik, dan akuntabilitas yang menjadi pilar utama tata kelola pemerintahan yang baik dalam konteks demokrasi modern. Transformasi digital dalam pelayanan publik membuka peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan transparansi melalui keterbukaan informasi yang lebih luas, memperluas partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan melalui platform digital yang interaktif, dan memperkuat akuntabilitas melalui sistem monitoring dan evaluasi yang berbasis data real-time yang dapat diakses oleh publik. Peningkatan efisiensi, transparansi, partisipasi, dan demokrasi melalui teknologi dalam e-government telah mengalami kemajuan global dalam beberapa dekade terakhir terutama di kawasan Asia-Pasifik, menunjukkan bahwa teknologi digital dapat menjadi enabler yang kuat untuk memperkuat prinsip-prinsip *good governance* dalam praktik pemerintahan [16].

Namun demikian, kontribusi *dynamic governance* terhadap *good governance* sangat bergantung pada konteks institusional dan ekonomi di mana transformasi tersebut diimplementasikan, karena faktor-faktor seperti stabilitas politik, kualitas regulasi, supremasi hukum, dan tingkat pendapatan nasional mempengaruhi bagaimana dimensi-dimensi tata kelola publik berdampak pada outcome pembangunan. Penelitian terhadap pengaruh tata kelola publik terhadap kinerja lingkungan nasional di

berbagai negara menunjukkan bahwa di negara-negara yang lebih makmur, dimensi-dimensi seperti suara dan akuntabilitas, efektivitas pemerintah, dan supremasi hukum dapat meningkatkan kinerja lingkungan nasional, sementara di negara-negara dengan pendapatan lebih rendah, dimensi-dimensi tersebut justru berkorelasi negatif, mengindikasikan bahwa konteks ekonomi memainkan peran moderasi yang signifikan dalam hubungan antara tata kelola publik dan kinerja pembangunan [13]. Temuan ini menekankan pentingnya menyesuaikan strategi reformasi tata kelola dengan tingkat pembangunan ekonomi dan kapasitas institusional yang ada di setiap negara.

Dalam perspektif *good governance*, konsep ini telah berkembang menjadi ilmu pengetahuan sejak pertama kali disuarakan oleh Woodrow Wilson sekitar 125 tahun yang lalu dengan gagasan bahwa pemerintah harus dijalankan berdasarkan tata kelola yang baik, dan masuk ke Indonesia sekitar tahun 1998 seiring dengan reformasi yang membuka ketertutupan negara terhadap informasi dari luar dan didorong oleh tekanan lembaga donor internasional seperti World Bank, International Monetary Fund, Asian Development Bank, dan United Nations Development Program [17]. Perkembangan wacana *good governance* di Indonesia meniscayakan perubahan peran pemerintah dari operator yang dominan menjadi regulator dan fasilitator yang lebih minimalis dalam konteks globalisasi dan liberalisasi ekonomi yang mengubah pasar terbatas menjadi pasar bebas.

Lebih lanjut, *dynamic governance* berkontribusi terhadap *good governance* melalui peningkatan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat yang memerlukan mekanisme umpan balik yang efektif dan sistem penyampaian layanan yang adaptif terhadap perubahan preferensi dan ekspektasi masyarakat. Tata kelola dalam konteks kesehatan primer sebagai manifestasi konkret dari tata kelola publik menunjukkan pentingnya memastikan bahwa kerangka kebijakan strategis dikombinasikan dengan pengawasan efektif, pembangunan koalisi, dan perhatian pada desain sistem serta akuntabilitas untuk mencapai tujuan pembangunan seperti cakupan kesehatan universal [17]. Pendekatan ini dapat diterapkan secara lebih luas dalam berbagai sektor pelayanan publik untuk memastikan bahwa transformasi pelayanan tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memperkuat prinsip-prinsip *good governance* yang berorientasi pada kepentingan publik dan pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan *dynamic governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan strategi fundamental untuk mewujudkan *good governance* di era kontemporer. Transformasi dari model birokrasi konvensional menuju sistem yang adaptif dan responsif memerlukan integrasi teknologi digital, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, serta perubahan budaya organisasi secara simultan. Keberhasilan implementasi sangat ditentukan oleh kepemimpinan transformasional, infrastruktur teknologi yang memadai, dan literasi digital masyarakat sebagai prasyarat nonkompensatori. Meskipun menghadapi tantangan seperti resistensi birokrasi dan kesenjangan akses teknologi, *dynamic governance* terbukti mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan efisiensi pelayanan. Kontribusinya terhadap *good governance* termanifestasi melalui penguatan responsivitas pemerintah terhadap dinamika kebutuhan masyarakat dan penciptaan ekosistem pelayanan yang inklusif serta berkelanjutan.

REFERENSI

- [1] Utami, P. (2022). *Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas*. 6(2), 1–9.
- [2] Millensyah, E. W. (2024). *Dampak Transformasi Digital Terhadap Pelayanan Publik*. 14(02), 199–207.
- [3] Irfan, B. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur*. 4(1), 23–31.
- [4] Gani, K. (2025). *Birokrasi Publik Di Era Digital: Tantangan Dan Peluang Reformasi Administrasi*

- Pemerintahan*. 6(1), 104–112.
- [5] Dunggio, R. (2025). *Birokrasi Di Era Digital : Tantangan Dan Peluang Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik*. 5, 3871–3879.
- [6] Ode, L., Ichwan, M., & Satyadharma, M. (2025). *Transformasi Birokrasi melalui Inovasi Pelayanan Publik : Kajian Literatur tentang Reformasi dan Akuntabilitas Pemerintahan*. 5(1).
- [7] Yang, H. (2025). *Governance : Perspectives of public administration , health administration , and primary care*. 2. <https://doi.org/10.1016/j.cgpj.2025.100045>
- [8] Gonz, E. (2022). *Does good local governance improve subjective well-being?* 28. <https://doi.org/10.1016/j.iemeen.2021.100192>
- [9] Haakonsson, S., Hendriksen, C., Gerli, F., Borr, S., Poulsen, T., Pallesen, T., ... Larsen, H. (2024). *The transformative capacity of public sector organisations in sustainability transitions e*. 53. <https://doi.org/10.1016/j.eist.2024.100904>
- [10] Tissayakorn, K. (2025). Comparative analysis of E-government development status of ASEAN member states : Accomplishments and challenges. *Sustainable Futures*, 10(February), 101353. <https://doi.org/10.1016/j.sftr.2025.101353>
- [11] Lee, J.-Y., Kim, B., & Yoon, S.-H. (2024). A conceptual digital policy framework via mixed-methods approach: Navigating public value for value-driven digital transformation. *Government Information Quarterly*, 41(3), 101961. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101961>
- [12] Handoyo, S. (2024). Heliyon Public governance and national environmental performance nexus : Evidence from cross-country studies. *Heliyon*, 10(23), e40637. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e40637>
- [13] Ly, B., Ly, R., & Ma, S. (2026). Digital transformation and flexibility in public services : Knowledge , culture and digital infrastructures. *Journal of Innovation & Knowledge*, 13(January), 100947. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2026.100947>
- [14] Thi, T., Nguyen, U., Nguyen, P. Van, Thi, H., & Huynh, N. (2024). Journal of Open Innovation : Technology , Market , and Complexity Unlocking e-government adoption : Exploring the role of perceived usefulness , ease of use , trust , and social media engagement in Vietnam. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(2), 100291. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100291>
- [15] Stanford, N., & Mompoloki, R. (2025). Telematics and Informatics Reports Model to explain use of E-Government service change Use of unified theory of acceptance and use of technology and information systems success model to explain use of E-Government service change : Emerging market case. *Telematics and Informatics Reports*, 17(July 2024), 100190. <https://doi.org/10.1016/j.teler.2025.100190>
- [16] Maktub, M. A., Handayani, P. W., & Sunarso, F. P. (2025). Heliyon Citizen acceptance and use of the Jakarta Kini (JAKI) e-government : Extended unified model for electronic government adoption. *Heliyon*, 11(2), e42078. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2025.e42078>
- [17] Amane, A. P. O., Malawat, S. H., Yuniarsih, R., Putri, N. A. D., Waliah, S., Tahir, S., ... others. (2025). *Tata Kelola Pemerintahan yang Efektif*. CV Eureka Media Aksara.
- [18] Long, Y., Yang, K., Huang, R., Yuan, G., & Xia, Y. (2026). Enhancing citizen satisfaction with mobile government services in China: The mediating role of trust in service quality and perceived value. *Telematics and Informatics*, 104, 102355. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tele.2025.102355>