



Implementasi Prinsip Pelayanan Publik dalam Penerapan Penyediaan Barang Publik dan Private

Sri Yulianty Mozin^{1*}, Niyar Arisah², Dwi Pianita Burhan³, Siti Asrawati Is.Bihi⁴, Nabila J. Ali⁵

¹⁻⁵ Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Penulis Korespondensi: yulmozin@ung.ac.id^{1}

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of public service principles in the provision of public and private goods and their relationship with administrative and non-administrative services in Indonesia. The method used is descriptive qualitative with a literature study approach through analysis of various scientific sources, regulations, and official government documents. The results of the study indicate that public services are not only influenced by regulatory aspects, but also by institutional capacity, the quality of human resources, and the adaptability of the bureaucracy in responding to community needs. Public service principles such as transparency, accountability, effectiveness, efficiency, participation, and justice are the main foundations in improving service quality. In practice, the provision of public goods is entirely the responsibility of the government, while private goods involve the private sector with government oversight as a regulator. In addition, there are differences in character between administrative services that emphasize procedures and legality and non-administrative services that focus on the quality-of-service output. This study emphasizes the importance of an integrative approach between public service principles and the provision of public and private goods to realize effective, fair, and sustainable services.*

Keywords: *Administrative Services; Good Governance; Non-Administrative Services; Public Goods; Public Services.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip pelayanan publik dalam penyediaan barang publik dan barang privat serta keterkaitannya dengan layanan administratif dan non-administratif di Indonesia. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi pustaka melalui analisis berbagai sumber ilmiah, regulasi, dan dokumen resmi pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh aspek regulasi, tetapi juga oleh kapasitas kelembagaan, kualitas sumber daya manusia, serta kemampuan adaptasi birokrasi dalam merespons kebutuhan masyarakat. Prinsip-prinsip pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan keadilan menjadi fondasi utama dalam meningkatkan kualitas layanan. Dalam praktiknya, penyediaan barang publik sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemerintah, sedangkan barang privat melibatkan sektor swasta dengan pengawasan pemerintah sebagai regulator. Selain itu, terdapat perbedaan karakter antara layanan administratif yang menekankan prosedur dan legalitas dengan layanan non-administratif yang berfokus pada kualitas output layanan. Penelitian ini menegaskan pentingnya pendekatan integratif antara prinsip pelayanan publik dan penyediaan barang publik serta privat untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, adil, dan berkelanjutan.

Kata kunci: Barang Publik; Layanan Administrasi; Layanan Non-Administrasi; Layanan Publik; Tata Kelola Pemerintahan yang Baik.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental pemerintahan yang secara langsung mencerminkan kualitas tata kelola negara serta hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas pemberian jasa oleh aparatur negara, tetapi juga sebagai manifestasi pemenuhan hak dasar warga negara yang harus dilaksanakan secara adil, merata, transparan, dan akuntabel (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Pelayanan publik juga menjadi instrumen penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat sebagaimana amanat negara kesejahteraan (Kesejahteraan & Services, 2014).

Di Indonesia, pelayanan publik masih menjadi isu strategis karena berkaitan erat dengan legitimasi pemerintahan dan efektivitas birokrasi. Menurut (Dwiyanto, 2011), pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai persoalan seperti rendahnya efisiensi, keterlambatan pelayanan, serta lemahnya responsivitas birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun reformasi birokrasi telah dilakukan, kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya optimal.

Seiring perkembangan administrasi publik modern, paradigma pelayanan publik mengalami pergeseran dari *government oriented* menjadi *citizen oriented*. Paradigma ini menekankan bahwa pemerintah tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai fasilitator yang berorientasi pada kepentingan (Pratama, 2019). Dalam konsep *New Public Service*, masyarakat tidak lagi diposisikan sebagai pelanggan semata, melainkan sebagai warga negara (*citizens*) yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas dan adil.

Prinsip-prinsip pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi menjadi landasan penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Transparansi dan keterbukaan informasi merupakan prasyarat utama dalam mewujudkan *good governance*, karena memungkinkan masyarakat mengawasi kinerja pemerintah secara langsung. Namun, dalam praktiknya, implementasi prinsip-prinsip tersebut masih menghadapi berbagai kendala, baik dari aspek kelembagaan, sumber daya manusia, maupun sistem pelayanan yang belum terintegrasi secara optimal.

Selain itu, pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari konsep *public goods* dan *private goods* dalam ekonomi publik. Barang publik memiliki karakter *non-rival* dan *non-excludable* sehingga penyediaannya menjadi tanggung jawab utama pemerintah (Samuelson, 1954). Sementara itu, barang privat bersifat *rival* dan *excludable* sehingga dapat disediakan melalui mekanisme pasar (Stiglitz, 2000). Dalam praktiknya, batas antara keduanya semakin kabur karena adanya keterlibatan sektor swasta dalam penyediaan layanan publik, seperti pada sektor kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur

Keterlibatan sektor privat dalam pelayanan publik di satu sisi dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, namun di sisi lain berpotensi menimbulkan ketimpangan akses, terutama bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi antara penyediaan barang publik dan privat masih menghadapi tantangan dalam menjamin prinsip keadilan dan pemerataan layanan. Oleh karena itu, peran

pemerintah sebagai regulator menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa penyediaan layanan tetap berorientasi pada kepentingan publik.

Secara akademik, berbagai penelitian telah membahas pelayanan publik dari aspek kualitas layanan, reformasi birokrasi, dan tata kelola pemerintahan. Namun, sebagian besar kajian masih cenderung memisahkan antara prinsip pelayanan publik dengan konsep barang publik dan barang privat. Padahal, dalam praktiknya, masyarakat menerima pelayanan melalui kombinasi keduanya, baik dalam bentuk layanan administratif maupun non-administratif.

Berdasarkan hal tersebut, terdapat research gap berupa belum adanya kajian yang mengintegrasikan secara komprehensif antara prinsip pelayanan publik dengan penyediaan barang publik dan privat dalam satu kerangka analisis. Padahal, pendekatan integratif sangat penting untuk memahami bagaimana pelayanan publik dapat diselenggarakan secara efektif, adil, dan berkelanjutan.

Urgensi penelitian ini semakin meningkat seiring dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan berkualitas di era digital. Pemerintah dituntut tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan administratif, tetapi juga memastikan pemerataan akses terhadap layanan publik serta memperkuat pengawasan terhadap penyediaan layanan privat yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat luas.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip pelayanan publik dalam penyediaan barang publik dan privat, serta mengkaji keterkaitannya dengan layanan administratif dan non-administratif dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia.

2. KAJIAN TEORITIS

Dalam kajian administrasi publik, pelayanan publik dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemberian jasa, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab negara dalam menjamin kesejahteraan masyarakat. Menurut Sinambela, pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintah yang memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat, meskipun hasilnya tidak selalu berbentuk produk

Dalam perkembangan administrasi publik modern, pelayanan publik tidak lagi dipandang sekadar sebagai kewajiban administratif, melainkan sebagai indikator utama kualitas tata kelola pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan berorientasi

pada kepentingan warga negara. Hal ini sejalan dengan paradigma New Public Service yang menekankan bahwa pemerintah harus melayani warga negara sebagai subjek utama dalam pelayanan

Prinsip-prinsip pelayanan publik menjadi landasan penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Transparansi mengharuskan adanya keterbukaan informasi terkait prosedur, biaya, dan waktu pelayanan sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah. Akuntabilitas menuntut adanya pertanggungjawaban atas setiap proses dan hasil pelayanan. Selain itu, efektivitas dan efisiensi menjadi ukuran keberhasilan pelayanan dalam mencapai tujuan dengan penggunaan sumber daya yang optimal. Partisipasi masyarakat juga menjadi unsur penting dalam meningkatkan kualitas layanan, sedangkan keadilan menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan tanpa diskriminasi. Prinsip-prinsip tersebut merupakan bagian dari praktik tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menekankan keterbukaan dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Dalam perspektif ekonomi publik, pelayanan publik berkaitan erat dengan konsep barang publik dan barang privat. Barang publik memiliki sifat tidak bersaing dalam penggunaannya dan tidak dapat dibatasi aksesnya, sehingga penyediaannya menjadi tanggung jawab pemerintah. Sebaliknya, barang privat memiliki sifat terbatas dan hanya dapat diakses oleh pihak tertentu, sehingga umumnya disediakan melalui mekanisme pasar

Perbedaan karakteristik tersebut menyebabkan pemerintah memiliki peran utama dalam penyediaan barang publik, sementara dalam barang privat pemerintah lebih berfungsi sebagai pengatur agar distribusi layanan tetap adil. Dalam praktiknya, tidak semua kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi sepenuhnya oleh pemerintah, sehingga keterlibatan sektor swasta menjadi semakin penting. Kerja sama antara pemerintah dan swasta banyak terjadi dalam penyediaan layanan seperti kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur.

Pelayanan publik juga dapat dibedakan menjadi layanan administratif dan non-administratif. Layanan administratif berfokus pada penyediaan dokumen resmi dan legalitas, seperti kartu identitas, akta kelahiran, dan perizinan. Layanan ini menekankan kepastian prosedur dan kepatuhan terhadap regulasi. Sementara itu, layanan non-administratif berkaitan dengan penyediaan jasa dan fasilitas yang langsung dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, dan transportasi

Secara teoritis, kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam mengintegrasikan prinsip-prinsip pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya menyangkut prosedur administratif, tetapi juga berkaitan dengan pengelolaan sumber daya publik dan privat secara seimbang. Oleh karena itu, penerapan

prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan keadilan menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi pustaka untuk menganalisis implementasi prinsip pelayanan publik dalam penyediaan barang publik dan private. Pendekatan ini digunakan karena penelitian berfokus pada pemahaman konsep, teori, dan praktik pelayanan publik dalam administrasi pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan keadilan. Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif deskriptif bertujuan menggambarkan fenomena secara sistematis berdasarkan data yang relevan.

Objek penelitian adalah implementasi prinsip pelayanan publik dalam penyediaan public goods dan private goods pada layanan administratif dan non-administratif di Indonesia. Sumber data yang digunakan berupa data sekunder yang diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, peraturan perundang-undangan, serta dokumen resmi pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur dan dokumentasi terhadap sumber-sumber yang relevan dengan topik penelitian.

Analisis data menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. Analisis dilakukan dengan menghubungkan prinsip pelayanan publik, karakteristik public goods dan private goods, serta layanan administratif dan non-administratif untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan publik secara konseptual.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan melalui pendekatan studi pustaka dengan menelaah berbagai sumber ilmiah yang meliputi jurnal akademik, buku administrasi publik, regulasi nasional, serta dokumen resmi pemerintah selama periode Februari–Maret 2026. Fokus analisis diarahkan pada keterkaitan antara prinsip pelayanan publik, karakteristik public goods dan private goods, serta bentuk layanan administratif dan non-administratif dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia.

Hasil kajian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh aspek normatif berupa regulasi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kapasitas

kelembagaan, kualitas sumber daya manusia, serta kemampuan adaptasi pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat yang dinamis. Dengan kata lain, keberhasilan pelayanan publik merupakan hasil interaksi antara kerangka kebijakan dan kemampuan operasional birokrasi dalam menerjemahkan kebijakan tersebut ke dalam praktik (Dwiyanto, 2011)

Dalam konteks implementasi, prinsip pelayanan publik menjadi fondasi utama dalam menjamin kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Transparansi, sebagai salah satu prinsip utama, tercermin dalam keterbukaan informasi terkait prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun. Transparansi tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen kontrol publik terhadap potensi penyimpangan birokrasi. Sementara itu, akuntabilitas diwujudkan melalui penerapan standar pelayanan, mekanisme pengaduan, serta kewajiban aparatur dalam mempertanggungjawabkan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Kedua prinsip ini saling melengkapi dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Lebih lanjut, hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip lain seperti kondisionalitas, partisipasi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, serta profesionalitas aparatur juga memiliki kontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang bersifat kondisional memungkinkan adanya penyesuaian terhadap karakteristik wilayah dan kebutuhan masyarakat, terutama di daerah dengan keterbatasan akses. Partisipasi masyarakat menjadi faktor penting dalam mendorong perbaikan layanan secara berkelanjutan, sementara profesionalitas aparatur menentukan efektivitas implementasi pelayanan di lapangan

Dalam perspektif ekonomi publik, penyediaan pelayanan publik berkaitan erat dengan karakteristik barang publik dan barang privat. Barang publik yang bersifat non-rival dan non-excludable menempatkan pemerintah sebagai aktor utama dalam penyediaannya, karena mekanisme pasar tidak mampu menjamin distribusi yang merata. Hasil analisis menunjukkan bahwa keberadaan public goods seperti infrastruktur dasar, pendidikan, dan layanan kesehatan memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Namun demikian, tantangan utama masih terletak pada pemerataan akses layanan, keterbatasan anggaran, serta disparitas kapasitas antarwilayah, yang pada akhirnya berdampak pada belum optimalnya penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan publik.

Di sisi lain, private goods juga berkontribusi dalam mendukung pelayanan publik, khususnya melalui keterlibatan sektor swasta dalam penyediaan layanan seperti kesehatan, pendidikan, dan transportasi. Karakteristik barang privat yang bersifat rival dan excludable

menyebabkan akses terhadap layanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan ekonomi. Dalam konteks ini, pemerintah berperan sebagai regulator yang memastikan bahwa penyediaan layanan oleh sektor swasta tetap memenuhi prinsip keadilan dan tidak menimbulkan ketimpangan sosial. Oleh karena itu, keseimbangan antara efisiensi pasar dan intervensi pemerintah menjadi kunci dalam menciptakan sistem pelayanan publik yang inklusif.

Selanjutnya, dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat perbedaan karakter antara layanan administratif dan non-administratif. Layanan administratif berfokus pada penyediaan dokumen resmi dan legalitas yang menekankan kepastian prosedur dan kepatuhan terhadap regulasi. Transformasi digital dalam layanan administratif terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses pelayanan. Namun, implementasi digitalisasi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur teknologi dan literasi digital masyarakat. Sementara itu, layanan non-administratif seperti kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur publik lebih menekankan pada kualitas output layanan yang diterima masyarakat, sehingga membutuhkan dukungan sumber daya yang lebih besar serta pengelolaan yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi prinsip pelayanan publik dalam penyediaan barang publik dan privat memiliki keterkaitan yang erat dengan efektivitas layanan administratif dan non-administratif. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya merupakan proses administratif, tetapi juga merupakan sistem yang terintegrasi antara norma kebijakan, kapasitas kelembagaan, dan distribusi sumber daya.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia memerlukan pendekatan yang komprehensif, meliputi penguatan transparansi dan akuntabilitas, peningkatan kapasitas aparatur, pemerataan distribusi barang publik, serta pengawasan terhadap penyediaan layanan privat. Pendekatan ini diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga adil, merata, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi prinsip pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas penyelenggaraan layanan di Indonesia. Prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan keadilan menjadi fondasi utama dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga mencakup pengelolaan barang publik dan barang privat yang saling

terintegrasi. Pemerintah berperan sebagai penyedia utama barang publik sekaligus regulator dalam penyediaan barang privat guna menjamin keadilan dan pemerataan akses layanan. Selain itu, perbedaan karakter antara layanan administratif dan non-administratif menunjukkan bahwa pelayanan publik memiliki kompleksitas yang memerlukan pendekatan yang komprehensif.

Sejalan dengan hal tersebut, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh melalui penguatan transparansi dan akuntabilitas, pemanfaatan teknologi digital, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur. Pemerintah juga perlu memastikan pemerataan distribusi barang publik, khususnya di wilayah yang masih memiliki keterbatasan akses, serta memperkuat pengawasan terhadap keterlibatan sektor swasta agar tidak menimbulkan ketimpangan sosial. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan publik di Indonesia dapat menjadi lebih efektif, adil, merata, dan berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Agustin, T., & Mursyidah, L. (2024). Meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia. *Jurnal Pemberdayaan Ekonomi Dan Masyarakat*. <https://doi.org/10.47134/jpem.v1i1.326>
- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & H. (20214). Implementasi prinsip-prinsip pelayanan publik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1). <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media. <https://repository.unsri.ac.id/>
- Kesejahteraan, N., & Services, O. (2014). Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, sudahkah berlandaskan konsep "Welfare State"?
- Marina, D., et al. (2024). Strategi pelayanan publik terhadap kinerja ASN. *Paradigma Journal of Administration*. <https://doi.org/10.35965/pja.v2i2.5140>
- Mayasari, N., et al. (2024). Kualifikasi pelayanan publik yang berkualitas dalam UU No. 25 Tahun 2009. *Bureaucracy Journal*, 4(2). <https://doi.org/10.53363/bureau.v4i2.438>
- OECD. (2018). *Public governance and service delivery*. <https://www.oecd.org/governance/>
- Pratama, A. (2019). Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009.
- Ramdani, A., & Iskandar, A. (2024). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi berbasis ekologi administrasi. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*. <https://doi.org/10.30656/sawala.v13.i1.10798>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (n.d.). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan Citizen's Charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Samuelson, P. A. (1954). The pure theory of public expenditure. *The Review of Economics and Statistics*, 36(4), 387-389. <https://doi.org/10.2307/1925895>
- Sinambela, L. P. (n.d.). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara. <https://repository.ut.ac.id/>
- Stiglitz, J. E. (2000). *Economics of the public sector* (3rd ed.). W. W. Norton & Company. <https://www.nber.org/books-and-chapters/economics-public-sector-third-edition>

Supawanhar, et al. (2024). Kualitas pelayanan sektor publik dengan perspektif new public management. *Journal of Governance and Public Administration*. <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i3.1014>

World Bank. (2020). *Public service delivery*. <https://www.worldbank.org/en/topic/governance>