



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 8541-8555

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Otonomi Daerah dalam Kerangka Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik

Delisya Fransiska Simamora^{1✉}, Meliana Girsang², Tri Mei Rosalya Purba³, Julia Ivanna⁴

Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Universitas Negeri Medan

Email: fransiskadelisya12@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Konsep penyelenggaraan otonomi daerah untuk mewujudkan *good governance* pemerintahan yang baik melalui pelayanan publik memerlukan kewenangan dan tanggung jawab mengambil keputusan sendiri untuk mengatur dan melayani kepentingan masyarakat setempat, menurut prakarsa sendiri dan berdasarkan keinginan masyarakat setempat untuk mengelola sesuai dengan keadaan yang sulit. untuk mencapai, kemungkinan dan fitur. Peralihan kewenangan (delegasi wewenang) kepada pemerintah daerah mutlak diperlukan dan tidak dapat dihindari. Sisi positif dari devolusi kepada pemerintah daerah adalah tugas-tugas pemerintahan dapat terlaksana dengan lebih baik karena masyarakat lokal benar-benar memahami keterkaitan kehidupan sosial, ekonomi, dan politik di sekitar mereka. Pemerintah daerah benar-benar memahami kebutuhan masyarakatnya dan mengetahui cara memobilisasi sumber daya dan biaya yang tersedia.

Kata Kunci: *Otonomi Daerah, Good Governance, Pelayanan Publik*

Abstract

The concept of implementing regional autonomy to realize good governance through public services requires the authority and responsibility to make their own decisions to regulate and serve the interests of local communities, according to their own initiative and based on the wishes of local communities to manage according to difficult circumstances. to achieve, possibilities and features. The transfer of authority (delegation of authority) to regional governments is absolutely necessary and cannot be avoided. The positive side of devolution to local government is that government tasks can be carried out better because local people truly understand the interconnection of social, economic and political life around them. Local governments truly understand the needs of their communities and know how to mobilize available resources and costs.

Keyword: *Area Autonomy, Good Governance, Public Services*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan daerah telah mengalami perubahan yang sangat mendasar sejak diundangkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, kini digantikan oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan yang terbaru dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Asas yang digunakan dalam undang-undang ini adalah asas otonomi maksimal dalam arti daerah diberi wewenang untuk mengurus dan mengatur segala urusan pemerintahan di luar urusan pemerintah pusat. Pemberian otonomi sebesar-besarnya kepada daerah bertujuan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat.

Pemerintah pada hakikatnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah didirikan bukan untuk melayani diri mereka sendiri, namun untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi dan keadaan di mana setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan keterampilan dan kreativitas untuk mencapai tujuan bersama. Pemerintah berkomitmen untuk mendukung seluruh warga negara dan penduduk serta memenuhi hak-hak dasar dan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah mempunyai kewajiban untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik, dan negara harus berupaya untuk meningkatkan kualitas dan memastikan pemberian layanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip umum tata pemerintahan dan bisnis yang baik.

Good governance (tata kelola pemerintahan yang baik) menunjuk pada pengertian bahwa kekuasaan tidak lagi semata-mata hanya menjadi urusan pemerintah saja. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik tidak semata-mata didasarkan pada pemerintah (government) atau Negara (state) saja, tetapi melibatkan semua sektor, baik di dalam intern birokrasi maupun di luar birokrasi publik (lintas sektoral). Konsepsi *good governance* dapat terwujud manakala pemerintah dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap publik (masyarakat), mengingat hakikat pemerintah adalah sebagai pelayan publik (public servant). Kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dalam rangka mewujudkan *Good Governance* seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum. Pelayanan terkait dengan sistem, sumberdaya aparatur dan yang lebih pokok adalah paradigma berpikir yang melatari proses pelayanan itu diberikan kepada masyarakat (Dini Rizki Fitriani. 2017).

Good governance dalam konteks otonomi daerah merupakan bahasa strategi karena,

pertama, erat relevansinya dengan berkembangnya operasionalisasi manajemen dan administrasi publik, selaras dengan berbagai perubahan kemasyarakatan, baik pada skala domestik maupun skala internasional. Pertimbangan kedua adalah relevansinya yang nyata dengan upaya kita untuk membangun sistem nasional yang berdaya saing tinggi dan adaptif dalam memasuki era globalisasi dan liberalisasi ekonomi. Pertimbangan ketiga adalah relevansinya dengan organisasi sektor publik saat ini tengah menghadapi tekanan untuk lebih efisien, memperhitungkan biaya ekonomi dan biaya sosial, serta dampak negatif atas aktivitas yang dilakukan. Pertimbangan keempat relevansinya dengan perubahan paradigma pembangunan, yakni dari paradigma rule governance menjadi paradigma good governance. Dalam good governance peran serta aktif masyarakat sangat mendominasi pembangunan. Pertimbangan kelima, dalam relevansinya dengan bentuk organisasi birokrasi pada masa-masa sekarang sudah saatnya untuk ditinjau kembali dan diarahkan kepada bentuk organisasi yang terbuka atau fleksibel. ramping atau pipih (flat), efisien dan rasional, serta terdesentralisasi. Atau dengan kata lain. penyelenggaraan urusan pemerintahan hendaknya lebih dititikberatkan kepada kapasitas dan peran serta masyarakat di tingkat daerah atau wilayah (Alwi Hasyim Batubara, 2007).

Masyarakat berharap pada pemerintah agar dapat terselenggara good governance, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Namun kenyataannya Adanya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) yang selama ini dipuji-puji, sebenarnya masih sebatas mimpi dan tak lebih dari sekedar istilah teknis. Revolusi harus dilakukan di segala bidang. Transparansi bisa menjadi solusi, namun hal tersebut tidak cukup untuk mencapai tata kelola yang baik. Konsep penyelenggaraan pemerintahan yang baik melalui pelayanan publik memerlukan kewenangan dan tanggung jawab mengambil keputusan sendiri untuk mengatur dan melayani kepentingan masyarakat setempat, menurut prakarsa sendiri dan berdasarkan keinginan masyarakat setempat untuk mengelola sesuai dengan keadaan yang sulit. untuk mencapai, kemungkinan dan fitur. Kekuasaan dan tanggung jawab untuk mengambil keputusan sendiri sering disebut dengan desentralisasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis akan membahas bagaimana penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik dan bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sehingga dapat memuaskan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode pada artikel ini menggunakan studi pustaka yaitu metode dengan pengumpulan data dengan cara memahami dan mempelajari teori-teori dari berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Ada empat tahap studi pustaka dalam penelitian yaitu menyiapkan perlengkapan alat yang diperlukan, menyiapkan bibliografi kerja, mengorganisasikan waktu dan membaca atau mencatat bahan penelitian. Pengumpulan data tersebut menggunakan cara mencari sumber dan menkontruksi dari berbagai sumber contohnya seperti buku, jurnal dan risetriset yang sudah pernah dilakukan. Bahan pustaka yang didapat dari berbagai referensi tersebut dianalisis secara kritis dan harus mendalam agar dapat mendukung proposisi dan gagasannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Definisi *Good Governance*

Gunawan Sumodiningrat (1999: 251) menyatakan *good governance* adalah upaya pemerintahan yang amanah dan untuk menciptakan *good governance* pemerintahan perlu didesentralisasi dan sejalan dengan kaidah penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme. Menurut Sadjijono (2007:203) *good governance* mengandung arti: "Kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara". Sedangkan menurut IAN & BPKP (2005:5) yang dimaksud dengan *good governance* adalah: "Bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber-sumber daya dalam pembangunan". Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti *good governance* sebagai berikut: "Kepemerintahanyang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifias, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat". Dapat disimpulkan bahwa *good governance* mengandung arti kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara di mana kekuasaan dilakukan oleh masyarakat yang diatur dalam berbagai tingkatan pemerintahan negara yang berkaitan dengan sumber-sumber sosial-budaya, politik,dan ekonomi. Namun untuk ringkasnya, *good governance* pada umumnya diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik. Kata 'baik' di sini dimaksudkan sebagai mengikuti kaidah-kaidah tertentu sesuai dengan prinsip-

prinsip dasar *good governance*.

2. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, menjelaskan bahwa prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri atas: Profesionalitas, meningkatkan kemampuan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dengan biaya terjangkau.

- a. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
- b. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjadi kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
- c. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
- d. Demokrasi dan partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
- e. Efisiensi dan efektivitas, menjamin terselenggaranya pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
- f. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Sedangkan menurut *United Nations Development Program* (UNDP) ada 14 prinsip *good governance* yang terdiri atas::

- 1) Wawasan ke depan (*visionary*);
- 2) Keterbukaan dan transparansi (*openness and transparency*);
- 3) Partisipasi masyarakat (*participation*);
- 4) Tanggung gugat (*accountability*);
- 5) Supremasi hukum (*rule of law*);
- 6) Demokrasi (*democracy*);
- 7) Profesionalisme dan kompetensi (*professionalism and competency*);
- 8) Daya tanggap (*responsiveness*);

- 9) Keefisienan dan keefektivan (*efficiency and effectiveness*);
- 10) Desentralisasi (*decentralization*);
- 11) Kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat (*private sector and civil society partnership*);
- 12) Komitmen pada pengurangan kesenjangan (*commitment to reduce inequality*);
- 13) Komitmen pada lingkungan hidup (*commitment to environmental protection*);
- 14) Komitmen pasar yang fair (*commitment to fair market*).

3. Pelaksanaan *Good Governance* di Indonesia

Penerapan *good governance* di Indonesia dilatarbelakangi oleh dua hal yang sangat mendasar. *Pertama*, tuntutan eksternal. Pengaruh globalisasi telah memaksa kita untuk menerapkan *good governance*. Istilah *good governance* mulai mengemuka di Indonesia pada akhir tahun 1990-an, seiring dengan interaksi antara pemerintah Indonesia dengan negara-negara luar dan lembaga-lembaga donor yang menyoroti kondisi objektif situasi perkembangan ekonomi dan politik dalam negeri Indonesia.

Kedua, tuntutan internal. Masyarakat melihat dan merasakan bahwa salah satu penyebab terjadinya krisis multidimensional saat ini adalah terjadinya *juse of power* yang terwujud dalam bentuk KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme), dan sudah sedemikian rupa mewabah dalam segala aspek kehidupan. Masyarakat menilai praktik KKN yang paling mencolok kualitas dan kuantitasnya adalah justru yang dilakukan oleh cabang cabang pemerintahan, eksekutif, legislatif, dan yudikatif.

Pelaksanaan *good governance* yang baik adalah bertumpu pada tiga pilar dan penerapannya akan berjalan dengan baik jika didukung oleh tiga pilar yang saling berhubungan, yaitu negara atau pemerintah dan perangkatnya sebagai regulator, dunia usaha atau swasta sebagai pelaku pasar, dan masyarakat sebagai pengguna produk dari dunia usaha, sehingga menjalankan *good governance* seharusnya dilakukan bersama-sama pada tiga pilar/elemen tersebut. Jika pelaksanaan hanya dibebankan pada pemerintah saja maka keberhasilannya kurang optimal dan bahkan memerlukan waktu yang panjang.

4. Pengertian Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Ada tiga

alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia, yaitu:

- a. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi.
- b. Pelayanan publik adalah ranah di mana berbagai aspek clean dan good governance dapat diartikulasikan secara mudah.
- c. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Menurut Robert (1996:30) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: "Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban ketertiban". Sedangkan menurut Widodo (2001:131) pelayanan publik adalah: "Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan". Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

5. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004:11) terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumn, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang

(goods) atau jasa-jasa (services).

- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Menurut Kasmir (2006:34) ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik;
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik;
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir;
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat;
- 5) Mampu berkomunikasi;
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi;
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik;
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan);
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepadanasabah (pelanggan)

6. Prinsip Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal: (1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

7. Kaitan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik

Menerapkan praktik good governance dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Upaya untuk menghubungkan tata pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik bukanlah merupakan hal baru. Namun keterkaitan antara konsep good governance dengan konsep public service sudah cukup jelas. Argumentasi lain yang membuktikan betapa pentingnya pelayanan publik ialah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Inilah yang tampaknya harus dilihat secara jernih karena di negara-negara berkembang kesadaran para birokrat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat masih sangat rendah.

Secara garis besar, permasalahan penerapan *good governance* meliputi:

- a. Reformasi birokrasi belum berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat;
- b. Tingginya kompleksitas permasalahan dalam mencari solusi perbaikan;
- c. Masih tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang, banyaknya praktek KKN, dan masih lemahnya pengawasan terhadap kinerja aparatur;
- d. Makin meningkatnya tuntutan akan partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik;
- e. Meningkatnya tuntutan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, antara lain transparansi, akuntabilitas dan kualitas kinerja publik serta taat pada hukum;
- f. Mengingatnya tuntutan dalam pelimpahan tanggung jawab, kewenangan dan pengambilan keputusan dalam era desentralisasi;
- g. Rendahnya kinerja sumberdaya manusia dan kelembagaan aparatur, sistem kelembagaan (organisasi dan ketatalaksanaan (manajemen) pemerintahan daerah yang belum memadai.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, para birokrat bekerja dalam sebuah lingkungan yang bermuatan nilai dan lingkungan yang didorong oleh sejumlah nilai, dimana nilai-nilai ini yang akan menjadi pijakan dalam segala aktivitas birokrasi saat memberi pelayanan publik. Terkait dengan pernyataan tersebut, ada beberapa nilai yang harus dipegang teguh para formulator saat mendesain suatu maklumat pelayanan. Beberapa nilai yang dimaksud yakni: kesetaraan, keadilan, keterbukaan, kontinuitas dan regulasitas, partisipasi, inovasi dan perbaikan, efisiensi, efektivitas. Dengan metode tersebut penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik akan berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000.

8. Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik menurut paradigma *good governance*, dalam prosesnya tidak hanya dilakukan oleh pemerintah daerah berdasarkan pendekatan *rule government* (legalitas), atau hanya untuk kepentingan pemerintahan daerah. Paradigma *good governance*, mengedepankan proses dan prosedur, di mana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan suatu kebijakan senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di

lingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (good governance) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik. Kinerja manajemen pemerintahan yang buruk dapat disebabkan berbagai faktor antara lain: ketidakpedulian dan rendahnya komitmen top pimpinan, pimpinan manajerial atas, menengah, dan bawah, serta aparatur penyelenggara pemerintahan lainnya untuk bersama-sama mewujudkan tujuan otonomi daerah. Selain itu, kurangnya komitmen untuk menetapkan dan melaksanakan strategi dan kebijakan meningkatkan kualitas manajemen kinerja dan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik akan berpengaruh untuk menurutkan atau mempersempit terjadinya KKN dan pungli yang dewasa ini telah merebak di semua lini ranah pelayanan publik, serta dapat menghilangkan diskriminasi dalam pemberian pelayanan. Paradigma good governance menjadi relevan dan menjiwai kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah yang diarahkan untuk meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan, mengubah sikap ental, perilaku aparat penyelenggara pelayanan serta membangun kepedulian dan komitmen pimpinan daerah dan aparatnya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsif; (2) kurang informatif; (3) birokrasi; (4) kurang koordinasi; (5) kurang mau mendengar keluhan/saran/ aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu; dan (6) Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Berbagai pandangan juga setuju

bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Dari uraian di atas, jelas bahwa perbaikan kinerja pelayanan publik di Indonesia memerlukan kebijakan yang holistic. Pemerintah dituntut keberanian dan kemampuannya untuk bisa mengembangkan kebijakan reformasi birokrasi yang holistic dan melaksanakannya secara konsisten. Dengan cara ini, diharapkan reformasi birokrasi di Indonesia dapat menghasilkan sosok birokrasi yang benar-benar mengabdikan dirinya pada kepentingan publik dan menghasilkan pelayanan publik yang efisien, responsif, dan akuntabel.

Diharapkan untuk ke depannya pelayanan yang diberikan melalui konsep good governance akan menjadikan lebih mudah dalam memperoleh pelayanan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang ada di pemerintahan serta tidak membutuhkan biaya yang besar untuk memperoleh sebuah pelayanan. Dengan melaksanakan prinsip-prinsip good governance maka tiga pilarnya yaitu pemerintah, korporasi, dan masyarakat sipil saling menjaga, support dan berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sedang dilakukan.

9. Solusi

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang baik selama era reformasi. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuan mereka untuk mengatasi masalah-masalah di atas dan memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kemampuan mereka.

Adapun hal-hal yang dapat diajukan untuk mengatasi permasalahan pada pelayanan public tersebut antara lain:

1) Penetapan standar pelayanan.

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar

pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

2) Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP).

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya SOP. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Di samping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:

- a. Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan uninterrupted. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus.
- b. Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- c. Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan.
- d. Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan perubhana tertentu dalam prosedur pelayanan.
- e. Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu, atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas.

3) Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai bila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

4) Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan.

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara efektif dan efisien dapat mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan perbaikan kualitas pelayanan. Di samping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik juga perlu didukung adanya restrukturisasi birokrasi, yang akan memangkas berbagai kompleksitas pelayanan publik menjadi lebih sederhana. Pemerintah dituntut keberanian dan kemampuannya untuk bisa mengembangkan kebijakan reformasi birokrasi yang holistic dan melaksanakannya secara konsisten.

Dengan demikian, berdasarkan solusi diatas diharapkan reformasi birokrasi di Indonesia dapat menghasilkan sosok birokrasi yang benar-benar mengabdikan dirinya pada kepentingan publik dan menghasilkan pelayanan publik yang efisien, responsif, dan akuntabel. Diharapkan untuk ke depannya pelayanan yang diberikan melalui konsep *good governance* akan menjadikan lebih mudah dalam memperoleh pelayanan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang ada di pemerintahan serta tidak membutuhkan biaya yang besar untuk memperoleh sebuah pelayanan. Dengan melaksanakan prinsip-prinsip good governance maka tiga pilarnya yaitu pemerintah, korporasi, dan masyarakat sipil saling menjaga, support dan berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sedang dilakukan.

SIMPULAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat, dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat dan meningkatkan pelayanan publik. Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, memberikan indikasi membaiknya kinerja manajemen pemerintahan, di sisi lain menunjukkan adanya perubahan pola pikir yang berpengaruh terhadap perubahan yang lebih baik terhadap sikap mental dan perilaku aparat pemerintahan yang berorientasi

pada pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2021, Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik Ugm Press, Yogyakarta.
- Dewi, Rahmadaniwati, 2018, Implementasi Otonomi Daerah Dalam Mewujudkan Good Governance di Daerah Sumatera Barat: Indonesia, *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic* 2 (3), 43-50, 2018
- Fauzi, Achmad. 2019. "Otonomi Daerah Dalam Kerangka Mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Yang Baik." *Jurnal Spektrum Hukum*, 16 (1): 119.
- Engkus, Ainyana Rachmadianty Azan, Alliadzar Hanif, and Anisa Tiara Fitr. 2021. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19 (1): 39–46.
- Siti Maryam, Neneng , 2017, Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM 6, 2017
- Fitriani, Dini Rizki. 2017. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik Dalam Era Otonomi Daerah." *WEDANA Jurnal Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi* 3 (1): 324–30.
- Rivani Radiansyah, Rifi, 2020, Reformasi birokrasi sebagai upaya mewujudkan good governance melalui kerangka otonomi daerah *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP)* 2 (1), 80-93, 2020
- Risma Chyntia Dewi, Suparno, 2017, Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik, *Jurnal Media Administrasi* 7 (1), 78-90, 2022
- Susila Wibawa, Kadek Cahya. 2019. "Urgensi Keterbukaan Informasi Dalam Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik." *Administrative Law and Governance Journal*, 2 (2): 218–34.
- Tori, Hernan. 2011. "Kebijakan Otonomi Daerah Dan Keadilan Dalam Mewujudkan Good Governance." *Jurnal Tapis*, 7(1): 92–112.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.