

Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang

Oleh :

Rizky Nurhasanah

Program Studi Administrasi Negara

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Palembang,

Jl. Sukatani I No.3, 8 Ilir, Kec. Ilir Timur II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30961

Telp. (0711)-826043

Email: rizkynurhasanah25@gmail.com

satyanegarapalembang@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tentang penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang dan mengidentifikasi faktor yang menghambat penyelenggaraan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Data penelitian diperoleh melalui sejumlah informan pegawai di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, studi dokumen, dan observasi langsung oleh peneliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang sudah berjalan dengan cukup baik. segi indikator efektivitas dan efisiensi pegawai di Kelurahan Sako Palembang masih kurang dalam sumber daya manusia yang kompeten. Dan kurangnya komitmen untuk menetapkan dan melaksanakan strategi dan kebijakan meningkatkan kualitas kinerja dan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci : Good Governance, Kinerja Pelayanan Publik

Abstract

This research aims to analyze the application of good governance principles in improving the public service performance of the Sako Village Head Office, Sako District, Palembang City and identify factors that hinder the implementation of good governance principles in public services at the Sako Village Head Office, Sako District, Palembang City. The method used in this research is a qualitative descriptive method. Research data was obtained through a number of employee informants at the Sako Village Head Office, Sako District, Palembang City. Data collection was carried out using in-depth interviews, document studies, and direct observation by researchers. The results of this research show that the application of Good Governance Principles in Improving Public Service Performance at the Sako Village Head Office, Sako District, Palembang City has gone quite well. In terms of indicators of employee effectiveness and efficiency in Sako Subdistrict, Palembang there is still a lack of competent human resources. And there is a lack of commitment to establishing and implementing strategies and policies to improve the quality of performance and quality of public services.

Keywords: Good Governance, Public Service Performance

PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara tengah yang ingin ada tata kelola yang baik. Penguraian tugas dan fungsi pemerintah adalah bagian dari pembaruan sistem pemerintahan, bersama dengan pengaturan lembaga pemerintah dari pusat hingga daerah. Dengan membuat perumusan ini, fungsi-fungsi pemerintah dapat dipilah-pilah dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, karena salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintahan adalah akademi yang memegang kewibawaan kepada melebarkan dan mengasuh perkara perundang-persuasi di zona tertentu. Setelah kejatuhan pemerintahan orde baru, terjadi perubahan dalam tata kelola pemerintahan dan politik. Dalam sektor ekonomi, Krisis ekonomi yang sedang berlangsung telah memberikan konsekuensi baik dan buruk dalam usaha meningkatkan kesejahteraan seluruh warga Indonesia.

Di era modern, pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat merupakan salah satu bentuk upaya Negara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pergeseran paradigma atau visi sistem pemerintahan terpusat yang dahulu kini berubah menjadi sistem desentralisasi. Sistem desentralisasi membantu membangun lingkungan kerja yang ideal dan membangun metode intensif untuk memperluas layanan utama, partisipasi, tanggung jawab, dan pengawasan. Pada tahun 2014, 23 TIC diterapkan pada pemerintah daerah, yang merupakan aturan untuk pendaftaran terperinci sistem sentralisasi Indonesia. Akibat dari undang-undang ini, sebagai daerah otonom, daerah mempunyai kewenangan yang lebih besar untuk mengatur urusan dalam negeri serta kepentingan dan kebutuhan daerah.

Good Governance merupakan suatu sistem penyelenggaraan pemerintahan yang didasarkan pada model hubungan antara

pemerintah, masyarakat, dunia usaha atau dunia usaha dalam penyelenggaraan pemerintahan yang didukung oleh prinsip-prinsip dasar seperti keamanan hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokrasi. Tata pemerintahan yang bersih atau biasa disebut dengan clean governance merupakan tuntutan organisasi internasional seperti UNDP, Bank Dunia, dan PBB. Prinsip umum pengelolaan yang efisien diatur dalam Undang-undang Administrasi Nasional No. 30 Tahun 2014.

Tugas dan tanggung jawab pemerintah adalah pelayanan publik, selain penyelenggaraan pemerintahan dan pencapaian pembangunan. Pelayanan publik merupakan landasan pemerintahan saat ini, dan menjaga kedekatan pemerintah dengan masyarakat melalui pemberian layanan adalah prioritas utama. Selain itu, Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 “Tentang Pelayanan Negara” dengan jelas menyebutkan bahwa Pelayanan Negara adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara dan penduduk atas barang dan jasa sesuai dengan peraturan perundangundangan atau peraturan perundangundangan. Pelayanan yang diberikan oleh pelayanan publik. Penyedia layanan. Dengan berlakunya peraturan ini, interaksi antara pejabat daerah dan masyarakat akan semakin meningkat. Seiring dengan meningkatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan hak asasi manusia, maka tuntutan terhadap pengelolaan pelayanan publik yang berkualitas berdasarkan prinsip-prinsip good governance pun semakin meningkat.

Penerapan prinsip good governance sangat krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja pemerintahan daerah. Good governance atau tata kelola yang baik, dirancang untuk meningkatkan kemampuan birokrasi dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Hal ini meliputi administrasi yang efektif, yang menjadi kunci utama dalam

merumuskan kebijakan untuk pemulihan ekonomi, sosial, dan politik.

Dalam globalisasi dan demokrasi saat ini, partisipasi aktif para pengelola negara menjadi semakin penting. Partisipasi ini mencakup partisipasi dalam proses pengambilan keputusan serta implementasi kebijakan dan evaluasi hasil. Oleh karena itu, tata kelola pemerintahan yang baik dapat mendorong transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat yang semuanya berkontribusi pada peningkatan efisiensi pelayanan publik.

Pemerintah dan lembaga-lembaganya mempunyai tugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk mencapai dan mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Pelayanan nasional adalah salah satu jenis tugas negara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya adalah bagian penting dari tata kelola yang baik adalah pembangunan pemerintahan yang berfokus pada pelayanan, efektif, responsif dan memberikan hasil yang berharga bagi masyarakat. Hal ini merupakan salah satu amanah pemerintah untuk meningkatkan penyediaan pelayanan publik berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014 "Pemerintahan Daerah".

Penyebab lain rendahnya akuntabilitas birokrasi adalah akibat dari proses pendidikan budaya birokrasi. Proses yang memakan waktu terlalu lama membuat para birokrat hanya fokus pada atasannya. Hingga saat ini, terdapat kecenderungan yang lebih mementingkan kepentingan pengelola dibandingkan kepentingan pengguna jasa. Mereka merasa bertanggung jawab bukan kepada rakyatnya tetapi kepada para pemimpinnya.

Kinerja pelayanan publik yang buruk merupakan akibat dari berbagai permasalahan kompleks di dalam birokrasi, seperti kurangnya sistem insentif, rendahnya tingkat diskresi atau inisiatif formal, serta kurangnya petunjuk dari pimpinan dalam melaksanakan tanggung jawab

pelayanan. Peraturan dan anggaran, bukan tujuan, mendorong pelayanan publik pemerintah.

Prinsip good governance penting diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi aparatur negara. Sebab dalam suatu pemerintahan, pemerintah telah menciptakan konsep prinsip good governance untuk meningkatkan kapasitas birokrasi dalam mencapai pelayanan publik atau good governance.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanakah penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang?
2. Apa sajakah faktor yang menjadi penghambat penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik pada Kantor Lurah Sako kecamatan Sako Kota Palembang?

LANDASAN TEORI

Menurut World Bank (1992), Pemerintahan yang baik merujuk pada pengelolaan pembangunan yang stabil dan bertanggung jawab, yang mematuhi prinsip-prinsip demokrasi dan pasar efisien. Ini mencakup pencegahan investasi yang tidak tepat, pemeliharaan disiplin anggaran, serta pembentukan kerangka hukum dan politik yang mendukung pertumbuhan bisnis.

Deddy Mulyadi 2017, menyatakan Prinsip-prinsip good governance kunci utama untuk memahami pemerintahan yang baik (good governance) adalah pemahaman atas prinsip-prinsip yang terdapat di dalamnya. Selain itu, penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab baru akan tercapai apabila dalam penerapan otoritas politik, ekonomi, dan administrasi ketiga komponen tersebut memiliki jaringan dan interaksi yang setara.

1. Partisipasi Masyarakat

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

2. Aturan Hukum

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia.

3. Transparansi

Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

4. Berorientasi Pada Konsensus

Tata pemerintahan yang baik menjembati kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dan yang terbaik bagi kelompok masyarakat, dan terutama dalam kebijakan dan prosedur.

5. Kesetaraan atau Keadilan

Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan.

6. Efektifitas dan Efisiensi

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang sesuai kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber yang tersedia.

7. Akuntabilitas

Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik masyarakat umum sebagaimana halnya kepada para pemilik.

8. Visi Strategis

Para pimpinan dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

Menurut Arifin Andiza (2014), Kinerja Organisasi layanan publik adalah keluaran atau hasil dari kegiatan maupun program yang telah atau hendak dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas yang terukur dari suatu instansi yang memberikan pelayanan.

Adapun indikator pelayanan publik menurut Fandy Tjiptono (2017) ada lima yaitu sebagai berikut :

1. Tangible (bukti fisik)

berarti bahwa pelanggan menghendaki adanya bukti yang dapat ditunjukkan oleh pegawai yang dapat memuaskan masyarakat. Berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. Reliable (kehandalan)

Dalam artian pegawai yang handal dalam mengerjakan tugas-tugas yang menjadi hak masyarakat.

3. Responsiveness (daya tanggap)

Berarti pegawai harus memiliki daya tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat. Baik itu yang berkaitan dengan administrasi maupun hal lain yang menyangkut segala kebutuhannya.

4. Assurance (jaminan)

Dalam artian pegawai harus memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.

5. Empathy (empati)

Meliputi kemudahan bagi pelanggan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman kepada pegawai atas kebutuhan individu para pelanggan.

METODE PENELITIAN

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah Menurut Sugiyono (2018:89) mendefinisikan analisis data yaitu :

1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbubulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial atau obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit, sehingga untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilah dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Kemudian dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Pada penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut .

4. Kesimpulan dan Verifikasi Data

kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kemudian apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penerapan prinsip good governance pada dasarnya keterlibatan seluruh komponen yang melakukan kegiatan, baik dilingkungan birokrasi maupun dilingkungan masyarakat. Pelaksanaan pemerintah yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Di antaranya adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia, kesejahteraan masyarakat dan memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat. Dimana tujuan strategisnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga misi tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik perlu dilakukan. kunci utama untuk memahami pemerintahan yang baik (good governance) adalah pemahaman atas prinsip-prinsip yang terdapat di dalamnya. Selain itu, penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab baru akan tercapai apabila dalam penerapan otoritas politik, ekonomi, dan administrasi ketiga komponen tersebut memiliki jaringan dan interaksi yang setara.

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan Untuk menganalisa penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik sudah diterapkan dengan baik, namun masih kurang dalam sumber daya manusia yang kompeten.

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan bahwa faktor penghambat prinsip-prinsip good governance dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seringkali masih adanya ketidak jelasan dan ketidak tepatan waktu terkait penyelesaian pengurusan dokumen dan kurang responsifnya petugas pelayanan terlihat dari masyarakat yang hendak mengurus administrasi karena sarana dan prasarana serta keterampilan sumber daya yang dinilai kurang.

PENUTUP

Simpulan

1. Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang sudah diterapkan dengan baik, namun dari segi indikator efektivitas dan efisiensi pegawai di Kelurahan Sako Palembang masih kurang dalam sumber daya manusia yang kompeten. Dan kurangnya komitmen untuk menetapkan dan melaksanakan strategi dan kebijakan meningkatkan kualitas kinerja dan kualitas pelayanan publik.
2. Faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Lurah Kecamatan Sako Kota Palembang yaitu Sumber daya manusia (SDM) yang kurang profesional terlihat dari beberapa pegawai yang terkadang tidak ada ditempat ketika masyarakat ingin mengurus keperluannya, masih adanya pegawai yang kurang responsive terhadap masyarakat, hal ini yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan Good Governance.

Saran

1. Pemerintah dapat memberikan perhatian yang lebih kepada masyarakat dan memberikan pelayanan yang adil, sehingga penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan baik guna mencapai kesejahteraan masyarakat dan

diharapkan tetap menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan instansi.

2. Diharapkan pemimpin mampu memberikan pemahaman tentang pentingnya disiplin waktu kepada pegawai guna meningkatkan kinerja pelayanan publik agar tercipta sumber daya manusia yang baik, serta pemerintah diharapkan memberikan pelayanan intensif yang sesuai dan layak pada masyarakat Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Konsep, Dinamis, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media
- Pasolong, Harbani, 2013, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta
- Dwiyanto, Agus, 2017, *Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Mulyadi, 2015:12, *Implementasi Organisasi*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Abdul ,2008:65, *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Edisi Kedua, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Van Meter dan Van Horn ,1975, *Model-Model dalam Kebijakan Implementasi*, Yogyakarta
- Tachjan ,2006, *Implementasi Kebijakan Publik*, Bandung: AIPI
- Rima Andini, 2017, *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*
- Andi Ni'mah Sulfiani ,2021, *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik BPJS Kesehatan Di Kota Palopo*
- Arif Cahyadi ,2016, *Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik (studi tentang kualitas Pelayanan Elektronik Kartu*

Tanda Penduduk Berbasis Good Governance
di Kecamatan Sukolilo Surabaya

Sugiyono ,2018, *Metode Penelitian Kualitatif*
R&D , Bandung: Alfabeta

Supardi,DKk. 2023. *Pedoman Penyusunan*
Skripsi STIA Satya Negara

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang
Pemerintah Daerah

Undang-Undang Peraturan Pemerintah Nomor
101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan dan
Pelatihan Jabatann Pegawai Negeri Sipil

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan PublikWahab, Abdul dan Lestari,
Lies Amin. 1999. *Menulis Karya Ilmiah*.
Surabaya: Airlangga University Press.