

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuntutan akan peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan yang diberikan oleh pemerintah sudah merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan. Untuk dapat melayani dengan baik diperlukan pedoman berupa asas umum pemerintahan yang baik, yang harus dipedomani oleh setiap aparatur pemerintah. Hal ini dikarenakan karena mereka merupakan pelaksana tata kelola pemerintahan. Tugas pokok aparatur negara sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat, hal ini tergambar dalam tanggung jawab utamanya dalam administrasi umum, pembangunan dan pelayanan sosial. Pasca reformasi diharapkan membawa dampak positif bagi sistem ketatanegaraan, terbukti dengan semakin berpihaknya pemerintah pada kepentingan masyarakat, namun kenyataannya melalui maraknya praktik kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN). Sistem birokrasi publik berdampak negatif terhadap struktur dan citra birokrasi di masyarakat. Dalam rangka mewujudkan tujuan dan harapan reformasi, khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan berwibawa, kami berusaha membenahi pandangan negatif terkait birokrasi era orde baru. Salah satu cara untuk mencapai hal tersebut adalah dengan menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, yaitu good governance pada semua level birokrasi pemerintahan.

Konsep good governance muncul dari ketidakpuasan terhadap tindakan pemerintah yang bertugas menyelenggarakan urusan publik. Harus diakui bahwa

pendekatan urusan publik yang terpusat, non-partisipatif, dan non-konformis dari pemerintah sebelumnya meningkatkan ketidakpercayaan dan bahkan antipati terhadap rezim yang berkuasa. Menurut Edelman, inilah zaman anti birokrasi, zaman anti pemerintah. Penerapan prinsip good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat penting untuk meningkatkan efisiensi aparatur negara. Hal ini dikarenakan pemerintah merancang konsep prinsip tata kelola yang baik untuk meningkatkan potensi birokrasi untuk mengubah dan menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, selain itu masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi lamban, tidak profesional dan mahal.

Pola pikir pemerintahan telah berubah dari government menjadi management, yang menekankan kerjasama kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat sipil (Pandji Santosa, 2018:130). Pelayanan publik merupakan ukuran kinerja tugas dan ukuran kinerja penyelenggaraan pemerintahan dengan bantuan birokrasi. Implementasi tata kelola yang baik dapat dilakukan secara bertahap tergantung pada kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Salah satu keputusan strategis untuk menerapkan good governance di Indonesia adalah penyediaan pelayanan publik. Ada beberapa aspek mengapa pelayanan publik secara strategis penting untuk melaksanakan kepemerintahan yang baik.

Pada hakekatnya, pelaksanaan pemerintahan yang baik memerlukan partisipasi seluruh pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di masyarakat. Tata pemerintahan yang baik adalah pemerintahan berbasis masyarakat dan

penyelenggaraan pelayanan harus berpedoman pada kebutuhan masyarakat. Esensi good governance ditandai dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, yang sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, yang bertujuan memberikan keleluasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengelola masyarakat lokal serta meningkatkan pelayanan pemerintah.

Dalam instansi publik termasuk kantor pemerintah pada tingkat paling bawah yaitu. Desa dan kelurahan, pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama yang tidak dapat dihindari, karena sudah menjadi kewajiban memberikan pelayanan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena hal tersebut sudah menjadi kewajiban, maka pemerintah harus mencari solusi terbaik atas permasalahan yang sering dihadapinya, antara lain kendala internal yaitu kendala yang berasal dari dalam instansi, dan kendala eksternal yaitu kendala yang berasal dari pengguna layanan menurut perangkat yang harus selalu disediakan. pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat.

Namun, dalam perjalannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Faktanya masih terdapat kerawanan yang biasanya berupa pelayanan aparatur pemerintah yang belum berjalan efektif. Kelemahan-kelemahan ini termasuk layanan yang kompleks daripada sederhana dan ketidaksetaraan pemberian layanan, serta adanya berbagai faktor yang dapat mempengaruhi layanan itu sendiri, termasuk masyarakat, keterampilan pekerja, peraturan yang berlaku, dan layanan pendukung.

Salah satu kelurahan yang ada dalam wilayah administrasi Kecamatan Kota Utara, yaitu Kelurahan Wongkaditi Timur. Berdasarkan hasil pengamatan sementara peneliti, diketahui pelaksanaan prinsip *good governance* di kelurahan tersebut dihadapkan pada berbagai kendala terutama pada transparasi, akuntabilitas, keterbukaan dan kepastian hukum.

Masalah yang peneliti peroleh dari observasi sementara dan hasil wawancara dengan Adam Daud. adalah kekecewaan yang dialami oleh masyarakat pada aspek akuntabilitas pelayanan, yaitu kecepatan dan ketepatan pemberian pelayanan serta tidak adilnya pemberian pelayanan yang mengutamakan kerabat dan anggota keluarga, atau jika mereka memiliki kerabat atau anggota keluarga, maka pengurusannya juga lebih cepat dan mudah. Selain itu, banyak masyarakat awam yang harus pulang karena persyaratan pelayanan tidak lengkap karena kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan, sehingga masyarakat mencari cara alternatif agar pelayanan cepat selesai. Dari segi transparansi, waktu pengiriman sangat lama, rumit dan otoritas administrasi publik kurang informasi tentang prosedur pengiriman.

Penyelenggaraan dan pelayanan publik menurut pola pikir *good governance* tidak hanya dilakukan oleh pemerintah negara menurut pendekatan rule-by-rule (legalitas) atau hanya untuk kepentingan pemerintahan negara. Paradigma *good governance* menekankan pada proses dan prosedur, dimana proses penyusunan, perencanaan, perancangan dan perumusan kebijakan selalu berdasarkan kerjasama dan melibatkan semua kelompok kepentingan. Keterlibatan pemangku kepentingan di lingkungan birokrasi sangat penting karena dapat mendukung keberhasilan

implementasi kebijakan. Keterlibatan masyarakat juga harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan sebagai formalitas, mengumpulkan keinginan masyarakat (romansa jaringan) terhadap pemangku kepentingan secara optimal dilakukan melalui berbagai teknik dan kegiatan, termasuk proses perumusan dan desain kebijakan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara.**

1.2 Rumusan Masalah

Bertolak latar belakang masalah, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Ada beberapa kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini.

1. Dari aspek praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan kepada pihak pimpinan di Kantor Lurah Wongkaditi Timur, dalam menganalisis permasalahan yang berkaitan dengan penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik.

2. Dari aspek teoritik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengembangkan ilmu pemerintahan, khususnya kajian mengenai kajian tentang prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik.

3. Dari aspek peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti berikutnya, yang akan melakukan penelitian tentang prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep pemerintahan yang baik

Prinsip umum good governance atau pemerintahan yang baik dapat tercapai manakala pemerintah dan lembaga publik lainnya secara keseluruhan mampu terbuka terhadap ide dan gagasan baru serta tanggap terhadap kepentingan masyarakat. Akuntabilitas meningkat ketika publik mendapatkan informasi secara komprehensif tentang proses dan implementasi kebijakan administrasi dan pembangunan. Demikian pula, mereka harus memahami dengan benar dan hati-hati kewajiban bersama mereka terhadap lembaga publik. Faktor lain yang juga sangat berperan penting dalam mencapai good governance adalah norma, etika dan nilai-nilai yang dapat mendorong dan memberdayakan masyarakat untuk mengarahkan jalannya pemerintahan dan pembangunan untuk menjamin hak semua orang.

Good governance dipandang sebagai paradigma baru menjadi ciri yang perlu ada dalam sistem administrasi publik. Menurut Sedarmayanti (2007:2), governance dimaknakan sebagai kualitas keterkaitan antara pemerintah dengan masyarakat yang dilayani dan dibelanya, governance meliputi 3 (tiga) bidang, yaitu negara (negara/pemerintah), swasta (swasta/komunitas bisnis), dan masyarakat (masyarakat). Oleh karena itu, tata kelola yang baik di sektor publik didefinisikan sebagai proses tata kelola yang baik yang melibatkan para pemangku kepentingan dalam berbagai kegiatan ekonomi, sosial, dan politik serta penggunaan berbagai sumber daya, seperti sumber daya alam, keuangan, dan manusia, yang terlibat untuk keuntungan dari

orang-orang terjadi menurut prinsip: Kewajaran, kesetaraan, pemerataan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas. Idealnya, hubungan antara ketiga komponen (lembaga pemerintah, ekonomi dan masyarakat) harus seimbang, sinergis dan seimbang.

Effendi dalam Suryadi (2009:19) mengemukakan bahwa government dan governance seringkali memiliki arti yang sama yaitu bagaimana kekuasaan dijalankan dalam suatu organisasi, lembaga atau negara. Government atau pemerintah juga merupakan sebutan bagi suatu badan yang menjalankan kekuasaan negara di suatu negara. Lalu ke Tjokroamidjojo dalam Suryadi (2009:19) memang, istilah governance telah dikenal dalam literatur ilmu administrasi dan politik selama hampir 120 tahun sejak Woodrow Wilson memperkenalkan bidang tersebut kurang lebih 1125 tahun yang lalu. Namun sampai saat ini manajemen hanya digunakan dalam kaitannya dengan manajemen organisasi bisnis dan perguruan tinggi. Pembahasan tentang tata kelola dalam artian harus diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia karena tata kelola baru muncul dalam 15 tahun terakhir, apalagi setelah beberapa lembaga keuangan internasional menetapkan syarat tata kelola yang baik dalam berbagai program bantuannya. Istilah good governance telah diterjemahkan oleh para ahli teori dan praktisi administrasi publik Indonesia sebagai tata kelola pemerintah yang andal, good governance (UNDP), tata kelola yang baik dan bertanggung jawab (LAN), dan ada yang mengartikannya secara sempit sebagai clean government.

Disisi lain, Suryadi (2009:20) hubungan antara pemerintah dan pemerintahan dapat dibandingkan dengan hubungan antara rumput dan padi. Jika kita hanya menanam rumput, padi tidak akan tumbuh. Tetapi ketika kita menanam padi, tentu

rumput juga ikut tumbuh. Jika kita hanya ingin menciptakan good government, good government mungkin tidak akan tumbuh. Tetapi jika kita menciptakan tata kelola yang baik, tata kelola yang baik akan diterapkan

Natakusumah (2007:32) menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah kesepakatan penyelenggaraan negara yang dibuat bersama oleh negara, masyarakat sipil dan swasta. Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik, perlu dibangun dialog antar aktor-aktor utama dalam bernegara, sehingga semua pihak merasa memiliki pengaturan administratif untuk mengatur kehidupan. Tanpa persetujuan yang diberikan dari dialog ini, kemakmuran tidak akan tercapai karena aspirasi politik dan ekonomi rakyat akan terhambat.

Sumarto dan Hetifa (2010:1-2) menyatakan bahwa pemerintahan adalah mekanisme, praktik, dan prosedur administrasi dan warga negara yang mengelola sumber daya dan memecahkan masalah publik. Dalam konsep governance, dewan hanyalah salah satu aktor dan tidak selalu menjadi penentu. Implikasi peran negara sebagai pengembang dan penyedia layanan dan infrastruktur dialihkan sebagai penggerak untuk menciptakan lingkungan yang dapat memberdayakan pihak-pihak sosial lainnya. Pemerintahan membutuhkan redefinisi peran negara, yang berarti redefinisi peran warga negara. Tuntutan yang lebih besar ditempatkan pada warga negara, misalnya untuk memantau akuntabilitas pemerintah itu sendiri. Tata pemerintahan yang baik adalah pelaksanaan manajemen pembangunan yang sehat dan bertanggung jawab sesuai dengan prinsip demokrasi dan pasar yang berfungsi, menghindari salah alokasi dana investasi dan mencegah korupsi di tingkat politik dan

administrasi, menerapkan disiplin anggaran dan menciptakan kerangka hukum dan politik untuk pertumbuhan bisnis . kegiatan Padahal, birokrasi daerah selama ini dianggap tidak kompeten. Dalam keadaan seperti ini, pemerintah daerah selalu diragukan kemampuannya dalam melaksanakan desentralisasi. Di sisi lain, mereka juga perlu mereformasi diri dari pemerintahan yang korup menjadi pemerintahan yang bersih dan transparan.

Implementasi tata kelola yang baik dapat dilakukan secara bertahap tergantung pada kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan good governance adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Ada beberapa aspek mengapa pelayanan publik menjadi strategis untuk memulai penerapan good governance. Sebagai promotor pelayanan publik untuk kepentingan umum, semua aktor juga menganggap penting unsur tata pemerintahan yang baik. Otoritas publik, bagian dari masyarakat sipil dan komunitas bisnis tertarik untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting mengapa reformasi pegawai negeri dapat mendorong tata pemerintahan yang baik.

Peningkatan kinerja pelayanan publik terutama didorong oleh pemangku kepentingan, yaitu. negara, penduduk dan ekonomi, sama pentingnya. Kedua, pelayanan publik merupakan domain dari tiga unsur pemerintahan yang berinteraksi sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang menjadi ciri good governance lebih mudah dan jelas ditransmisikan melalui pelayanan publik. (Widodo, 2016:268)

Secara garis besar, permasalahan penerapan *good governance* (Santosa, 2018:83) meliputi:

- a) Reformasi birokrasi tidak dilakukan sesuai dengan tuntutan masyarakat;
- b) Kompleksitas besar dari masalah yang terlibat dalam mencari sumber daya;
- c) Penyalahgunaan kewenangan masih tinggi, praktik KKN marak, dan pemantauan kinerja perangkat masih lemah; yaitu Tuntutan partisipasi publik dalam kebijakan publik semakin meningkat;
- d) Meningkatnya tuntutan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, termasuk transparansi, akuntabilitas dan kualitas penyelenggaraan publik serta kepatuhan terhadap hukum;
- e) Meningkatnya tuntutan pendeklasian tanggung jawab, wewenang dan pengambilan keputusan di era desentralisasi;
- f) Kinerja personel dan perlengkapan kelembagaan yang buruk; sistem kelembagaan (organisasi) dan manajemen (administrasi) pemerintah kota tidak memadai;

Ada tiga unsur penting dalam pelayanan publik yaitu, unsur pertama adalah organisasi penyedia layanan (organizer) yaitu pemerintah negara, unsur kedua adalah penerima layanan (client), yaitu orang atau badan atau organisasi yang mempunyai kepentingan, dan Elemen ketiga adalah penerima layanan (pelanggan) yang diberikan dan/atau kepuasan yang diterima. (Santosa, 2018:89).

- (1) Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah negara memiliki kedudukan yang kuat (sebagai regulator) dan sebagai pemilik monopoli jasa, sehingga membuat pemerintah negara bertindak statis dalam penyediaan jasa karena jasa memang dibutuhkan atau diperlukan oleh masyarakat. kehendak orang atau komunitas atau organisasi yang relevan. Status ganda ini merupakan salah satu faktor yang menyebabkan buruknya pelayanan publik kotamadya, karena sulitnya memisahkan manfaat pelaksanaan tugas regulasi dan peningkatan pelayanan.
- (2) Unsur kedua adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau membutuhkan pelayanan (penerima pelayanan), yang pada hakekatnya tidak memiliki daya tawar atau tidak berada pada posisi yang sama untuk menerima pelayanan, yaitu. tidak memiliki akses ke kebaikan. Jasa. Posisi inilah yang mendorong komunikasi dua arah untuk melaksanakan KKN dan mencoreng citra dinas dengan maraknya pemerasan, dan ironisnya justru dipandang saling menguntungkan.
- (3) Unsur ketiga adalah kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa, unsur kepuasan pelanggan adalah kepedulian penyedia jasa (pemerintah) untuk menentukan kebijakan pelayanan publik yang ditujukan untuk kepuasan pelanggan dan dilaksanakan melalui upaya. memperbaiki dan meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan daerah.

2.2 Prinsip pemerintahan yang baik

Penguasaan penyelenggaraan, pembangunan, dan pelayanan publik menurut paradigma good governance tidak hanya dilakukan oleh pemerintah negara menurut pendekatan standar administrasi (legalitas) atau hanya berpihak kepada pemerintah negara. Paradigma good governance menekankan pada proses dan cara kerja dimana penyusunan, perencanaan, perancangan dan perumusan kebijakan selalu terfokus pada kerjasama dan melibatkan seluruh stakeholders. (Widiatmoko, 2007:9).

Pada hakekatnya, penyelenggaraan pemerintahan yang baik memerlukan partisipasi seluruh pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di masyarakat. Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang berbasis masyarakat dan penyediaan pelayanan harus memenuhi kebutuhan masyarakat. Esensi good governance ditandai dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, yang sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, yang bertujuan memberikan keleluasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengelola masyarakat lokal serta meningkatkan pelayanan publik. (Widiatmoko, 2007:11)

Hal penting lain, pelayanan publik yang baik dapat mengurangi atau membatasi terjadinya KKN dan Pungli yang saat ini banyak terjadi di semua bidang pelayanan publik, serta menghilangkan diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam rangka pembangunan daerah dan kemaslahatan bersama, pemulihan atau peningkatan pelayanan publik yang dilaksanakan pada jalur yang benar, bernilai strategis dan bermanfaat bagi peningkatan dan pengembangan investasi dan kegiatan pembangunan masyarakat luas (publik dan pribadi).

Paradigma good governance kini telah merasuk ke dalam benak sebagian besar pelaku pemerintahan di pusat dan daerah serta meningkatkan semangat pemerintah daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pemerintah daerah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Banyak pemerintah daerah telah mengambil langkah-langkah positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. (LAN, 2006:23).

UNDP dalam Sedarmayanti (2007:7) mengajukan karakteristik *good governance* yang saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri, sebagai berikut:

1. Partisipasi: Setiap orang atau anggota masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan, memiliki suara yang setara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan keinginannya masing-masing.
2. Kewajiban:Pengambil keputusan di publik, swasta dan masyarakat sipil memiliki tanggung jawab (*accountability*) kepada publik dan pemangku kepentingan.
3. Aturan hukum (aturan hukum): Kerangka hukum dan peradilan harus adil, terpantau dan dihormati sepenuhnya, terutama aturan hukum dalam kaitannya dengan hak asasi manusia.
4. Transparansi:Transparansi harus diciptakan dalam kerangka arus bebas informasi. Informasi harus dapat dilacak dan diverifikasi.
5. Tanggung jawab: Setiap intuisi dan proses harus dirancang untuk melayani berbagai pihak (stakeholder).

6. Kecenderungan persetujuan: Pemerintah yang baik bertindak sebagai mediator sehingga kepentingan yang berbeda mencapai kesepakatan atau untuk mencapai peluang terbaik dengan kepentingan yang berbeda dan kebijakan serta prosedur yang berbeda yang ditetapkan oleh pemerintah.
7. Kesetaraan: Pemerintahan yang baik menawarkan baik laki-laki maupun perempuan kesempatan yang baik untuk meningkatkan kualitas hidup mereka.
8. Efisiensi dan Efektivitas: Setiap kegiatan dan setiap proses kelembagaan bertujuan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar memuaskan kebutuhan melalui pemanfaatan berbagai sumber daya sebaik mungkin.
9. Visi strategis: Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia serta rasa perlunya pembangunan tersebut.

Jelas bahwa jumlah elemen atau prinsip yang mendasari tata kelola yang baik sangat bervariasi dari satu lembaga ke lembaga lainnya, dari pakar ke pakar. Namun setidaknya ada beberapa prinsip yang dianggap sebagai prinsip utama kepemerintahan yang baik menurut Koirudin (2017:162), yaitu:

- a. Akuntabilitas. Akuntabilitas adalah kewajiban untuk mendeklasikan tanggung jawab atas kinerja sendiri dan tindakan manajemen organisasi kepada publik, yang memiliki hak untuk bertanggung jawab. Jika pemerintah salah, masyarakat bisa menuntut mereka.
- b. Transparansi. Transparansi berarti bahwa pemangku kepentingan dapat diinformasikan tentang kebijakan pemerintah dan organisasi perusahaan.

Pemilihan tugas berdasarkan tes bakat, panggilan dan pemberian izin bersifat transparan. Transparansi penyelenggaraan pemerintahan membutuhkan kejelasan informasi tentang kegiatan pelayanan, kejelasan biaya, dan segala sesuatu yang mempengaruhi kepentingan umum secara langsung dan tepat waktu bagi yang membutuhkan.

- c. Partisipasi masyarakat. Menyatakan bahwa semua badan pemerintahan memiliki suara dalam pengambilan keputusan, yang merupakan dasar dari legitimasi sistem demokrasi, tata pemerintahan yang baik adalah cara berpikir yang sesuai dengan demokrasi di mana pemerintahan diarahkan semata-mata untuk kesejahteraan dan kemakmuran Warga Negara. . Orang, oleh orang, oleh orang dan untuk orang. Pemerintahan yang demokratis tentunya mengutamakan kepentingan rakyat, oleh karena itu dalam pemerintahan yang demokratis, penyediaan kebutuhan dan pelayanan publik menjadi prioritas dan ciri utama pemerintahan yang baik. Setiap orang atau anggota masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan, mempunyai hak yang sama untuk ikut serta dalam proses pengambilan keputusan dalam penyelenggaraan negara dan pelayanan umum, baik secara langsung maupun melalui badan perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan keinginannya sendiri.

2.3 Konsep pelayanan dan pelayanan publik

Pelayanan publik yang diberikan oleh institusi pemerintah pada hakekatnya mencakup spektrum kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, peran

negara adalah menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari bentuk peraturan atau layanan lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Jasa timbul karena keterbatasan manusia dalam memenuhi kebutuhannya, sehingga membutuhkan bantuan orang lain atau organisasi tertentu untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pelayanan publik dapat dilihat sebagai kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang, berdasarkan faktor material, dengan sistem, prosedur, dan metode tertentu yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (Moenir, 2018 : 27).

Adapun, Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2018:2) mengatakan bahwa pelayanan ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak terlihat (intangible) yang dihasilkan dari interaksi antara konsumen dengan pekerjaan atau jasa lain yang disediakan oleh perusahaan jasa untuk memecahkan masalah/pelanggan.

Menurut Sinambela (2018:42) pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sementara, pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 dalam Ridwan (2018:241) ialah: Setiap jenis kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di daerah dan di dalam perusahaan negara/wilayah berupa barang atau jasa dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan sehubungan dengan ketentuan pelaksanaan regulasi.

Menurut Surjadi (2009:8) pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 ialah semua fungsi pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik

untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan melaksanakan persyaratan hukum. Selain itu, ditetapkan pula bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tugas negara. Badan pemerintah adalah nama kolektif yang meliputi satuan kerja/unit organisasi kementerian, kementerian, lembaga pemerintah non kementerian, sekretariat lembaga pemerintah tertinggi dan tertinggi dan badan pemerintah lainnya, serta negara dan daerah, termasuk perusahaan negara, negara orang hukum Kota dan perusahaan komersial milik daerah tersebut. Dan unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan secara langsung kepada penerima pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah pegawai negeri/pegawai badan publik yang menjalankan tugas dan kewajiban publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penerima layanan publik adalah individu, kotamadya, otoritas dan badan hukum.

Kemudian, Pamudji (2007:37) memberikan pengertian mengenai pelayanan umum (*public*), yakni pelayanan publik (publik) adalah berbagai macam kegiatan yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Kemudian setelah Ratminto dan Winarsih (2018:5) Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik sebagai barang publik maupun pelayanan publik, yang pada hakikatnya menjadi tanggung jawab badan negara dan diwujudkan di pusat, daerah, dan di sekitar perusahaan negara atau daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam konteks dengan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Adapun

Sinambela (2018:52) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang ditargetkan sebagai kepuasan bagi siapa pun yang menerimanya.

Dalam kamus *Free Dictionary* seperti yang dikutip Sunarno (2006:5) disebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik ialah adalah bentuk layanan yang disediakan oleh organisasi nirlaba untuk kepentingan masyarakat. Selain itu, pelayanan publik juga didefinisikan sebagai badan usaha yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan dasar seperti air, listrik, atau sebagai badan usaha yang menyediakan jasa seperti transportasi atau komunikasi. Juga Sunarno (2006:7) mengatakan bahwa pemberian pelayanan publik dapat dibagi menjadi dua bagian menurut jenis pelayanan yang diberikan, yaitu:

1. Pelayanan publik yang penyelenggarannya dapat dilakukan bersama-sama dengan negara dan swasta dengan tanggung jawab utama tetap pada negara. Contoh: Pendidikan, kesehatan, transportasi dan jasa lainnya.
2. Pelayanan publik yang hanya dapat dikelola oleh pemerintah, biasanya jenis pelayanan ini lebih bersifat pengaturan. Misalnya: layanan perizinan.

2.4 Penyelenggaraan pelayanan publik

Tata kelola pelayanan publik yang baik, tidak terlepas dari perwujudan good government. Standar pelayanan yang harus dilaksanakan oleh aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terlepas dari prinsip good governance. Menurut Ratminto dan Winarsih (2018:21) bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip, standar, model pelaksanaan, biaya,

pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, ibu hamil dan anak kecil, pelayanan khusus, titik pelayanan, kepuasan masyarakat, pengawasan pelaksana dan penyelesaian sengketa harus diperhatikan dan diterapkan. , dan evaluasi kinerja, manajemen pelayanan publik

Nisjar dalam Riduwan (2018:243) mengemukakan tentang karakteristik pelayanan yang harus dimiliki oleh organisasi pemberi layanan sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan harus sederhana, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan untuk menghindari birokrasi yang berlebihan.
- b) Pelayanan akan diberikan secara jelas dan terarah sehingga masyarakat memiliki kejelasan dan kepastian penerimaan atas pelayanan tersebut.
- c) Tujuannya adalah selalu memberikan pelayanan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, yaitu Masyarakat umum/pelanggan dapat dengan mudah dan terbuka mendapatkan berbagai informasi tentang layanan setiap saat.
- d) Dalam berbagai fungsi pelayanan, baik teknis maupun administratif, masyarakat/pelanggan selalu diperlakukan sesuai dengan motto “Pelanggan adalah raja dan pelanggan selalu benar”.

Moenir (2018:41) mengatakan sebagai pihak yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan, perwujudan dari pelayanan yang diinginkan tersebut ialah:

1. Dengan pelayanan yang cepat, pengelolaan keuntungan menjadi nyaman dalam artian tidak ada kendala yang kadang terkendala.

2. Menerima layanan yang wajar tanpa gerutuan, sarkasme, atau ungkapan serupa yang mengarah pada permintaan baik karena alasan layanan (pembelian kertas, penggantian biaya salinan/cetak) atau karena alasan amal.
3. Perlakuan yang sama dalam mengejar kepentingan yang sama, sistematis dan tanpa diskriminasi.
4. Pelayanan yang jujur dan jujur, yaitu apabila ada halangan karena suatu masalah yang tidak dapat dihindari harus diumumkan, agar masyarakat tidak menunggu dengan tidak aman.

2.5 Jenis pelayanan

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD, yaitu:

1. Layanan Administrasi. Layanan yang ditawarkan oleh unit layanan adalah pendaftaran, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan administrasi, yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misal Pelayanan pendaftaran tanah, pelayanan, IMF, Layanan Manajemen Kependudukan.
2. Layanan barang dagangan. Layanan yang diberikan oleh entitas layanan berupa penyediaan dan/atau pengolahan bahan material berwujud, termasuk distribusi dan pengirimannya kepada konsumen secara langsung dalam sistem. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air minum, pelayanan telepon.

3. Layanan. Pelayanan unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Misalnya layanan darat, laut, lalu lintas udara, layanan kesehatan, layanan perbankan, layanan pos.

Pelayanan publik yang harus disediakan oleh negara dapat dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu: Kebutuhan dasar dan pelayanan publik. Mahmudi (2010:205-210)

1. Pelayanan kebutuhan dasar

Kebutuhan dasar negara misalnya Kesehatan, pendidikan dasar dan kebutuhan dasar masyarakat.

a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, oleh karena itu kesehatan merupakan hak yang dilindungi konstitusi setiap warga negara. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan adalah aset terbesar dalam mencapai kekayaan. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan kesehatan pada hakikatnya merupakan investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

b. Pendidikan Dasar

Pendidikan adalah cara berinvestasi dalam sumber daya manusia. Masa depan bangsa sangat ditentukan oleh seberapa baik pemerintah memahami pendidikan rakyatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh besar terhadap tingkat kemiskinan, karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama kemiskinan.

c. Bahan Kebutuhan Pokok

Pemenuhan kebutuhan pokok, negara harus menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok rakyat dan menjaga ketersediaannya di pasar dan di toko-toko dalam bentuk cadangan atau stok.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan dasar, negara sebagai penyelenggara pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan publik bagi warganya. Pelayanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat dibagi menjadi 3 bagian, yaitu:

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang terdiri dari penyerahan berbagai dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya: Persiapan KTP, STNK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku STNK, STNK, IMB, dll.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang ialah jasa yang menghasilkan berbagai atau ragam barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, misalnya: Jaringan telepon, suplai listrik, suplai air minum.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa ialah layanan yang menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan oleh publik, seperti: Pendidikan tinggi dan menengah, perawatan kesehatan, transportasi, kebersihan lingkungan, pengelolaan limbah, dll.

2.6 Kualitas pelayanan

Gaspersz dalam Lukman (2006:9) mengatakan bahwa kualitas ialah semua hal yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun mutu, sebagaimana dijelaskan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau baik seseorang menurut baik buruknya tingkah laku seseorang, yang dapat dijadikan teladan dalam kehidupan masyarakat dan negara.

Menurut Sinambela (2018:6) Kata kualitas mempunyai banyak pengertian yang berbeda, dari tradisional hingga strategis. Definisi tradisional kualitas layanan menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan dan estetika, dll. Definisi strategis menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan masyarakat.

Goetsch dan Davis dikutip oleh Sunarno (2006:16) memberi pengertian tentang kualitas pelayanan sebagai keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Service quality juga diartikan dalam hal memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana suatu pelayanan dianggap berkualitas tinggi apabila dapat memberikan produk dan jasa (jasa) yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Untuk memaksimalkan layanan, Moenir (2018:57) berpendapat bahwa beberapa isu kunci harus diperhatikan, yaitu:

- a. Pusat administrasi (pelayanan)

Sebagai pusat pelayanan, biro memproduksi (mencetak) sesuatu, kebanyakan dalam bentuk kertas, yang sangat diinginkan oleh setiap orang yang

membutuhkan jasa. Semua proses administrasi yang dilakukan di kantor merupakan proses pelayanan yang keluarannya ditujukan kepada individu, kelompok individu, atau pihak lain di kantor, namun ada dua jenis layanan kecil; pertama, layanan internal (vertikal-horizontal dan diagonal); dan yang kedua, layanan eksternal.

b. Pusat data dan informasi

Informasi diperoleh dari tempat kerja baik di dalam maupun di luar gedung melalui pengamatan, pengumpulan dan perhitungan dengan menggunakan alat tradisional dan non tradisional. Agar informasi yang diterima bermakna sesuai dengan tujuan pencarian informasi, diperlakukan sebagai informasi yang dapat dialihkan.

Menurut Safaria (2017:17) Kerja tim, kolaborasi, pemberdayaan, inisiatif, dan komitmen karyawan terhadap keunggulan dalam kualitas dan layanan tidak dapat diatur oleh peraturan atau undang-undang. Semuanya secara alami lahir di hati, jiwa dan pikiran karyawan dan mereka harus mampu menciptakan perasaan bahwa karyawan dihargai, keinginan mereka didengarkan, mereka adalah salah satu sumber daya terpenting yang tersedia bagi mereka untuk mengembangkan dan memperkuat Anda. jangan percaya bahwa kesuksesan hanyalah masalah organisasi. Namun, mereka percaya bahwa kesuksesan adalah tujuan pribadi mereka. Pemimpin harus menciptakan arah dan visi yang jelas bagi organisasi sehingga karyawan merasa memiliki arah, yang menunjukkan komitmen mereka untuk mencapai visi dan tujuan. Pemimpin harus mewarisi dan menciptakan semangat, harapan dan optimisme serta

mampu menyebarkannya sehingga mengakar dalam benak seluruh anggota organisasi dari level terendah hingga tertinggi.

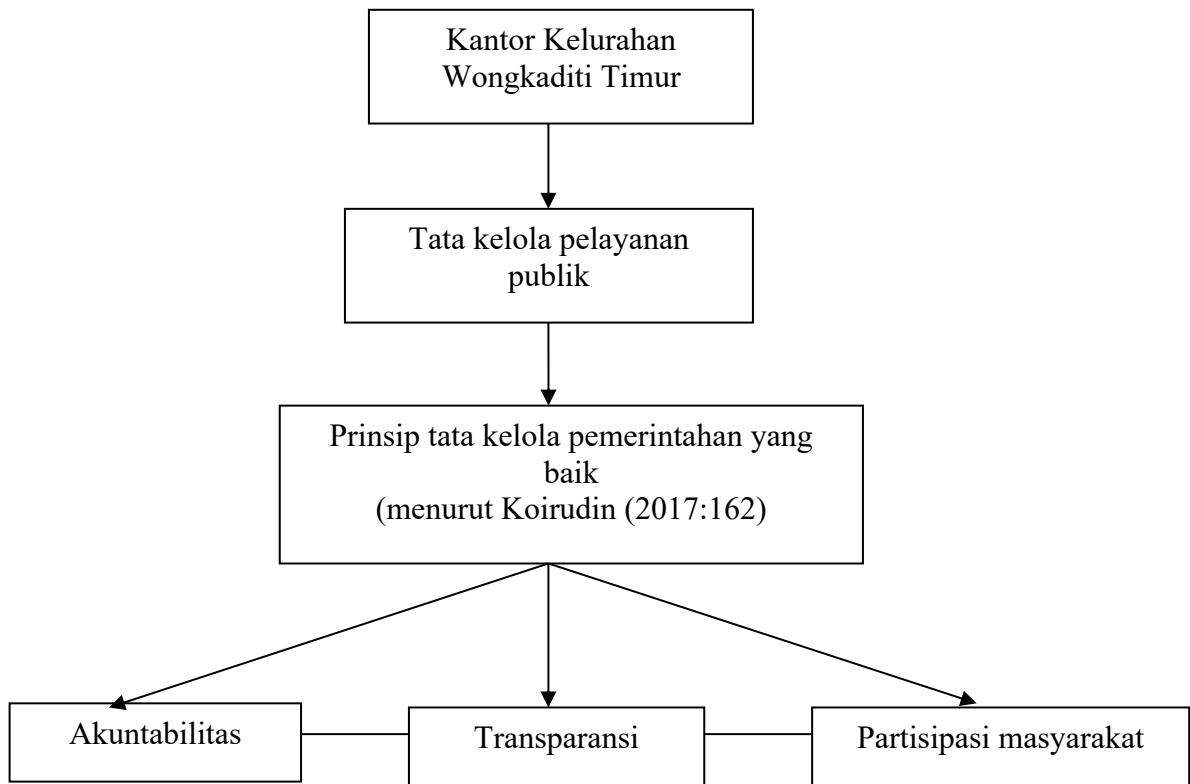
2.7 Kerangka konsep

Penelitian ini mengkaji penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam tata kelola pelayanan publik di Kelurahan Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara. Untuk mengetahui penerapan penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik tersebut, digunakan prinsip yang dianggap sebagai prinsip-prinsip utama yang melandasi *good governance* yang dikatakan oleh Koirudin (2017:162), yakni:

- a. Akuntabilitas
- b. Transparansi
- c. Partisipasi masyarakat

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada kerangka konsep sebagai berikut.

Gambar 2.1 bagan kerangka konsep



BAB III

OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan di atas, maka yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara. Adapun waktu yang diperlukan untuk penyelesaian penelitian ini adalah selama tiga bulan, dari Desember 2022 sampai Maret 2023.

3.2 Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara. Adapun metode penelitian yang digunakan ialah Metode deskriptif. Metode deskriptif bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. Metode deskriptif juga dapat diartikan sebagai prosedur pemecah masalah yang di selidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta tampak atau sebagaimana mestinya.

3.3 Fokus Penelitian

Adapun fokus dalam penelitian ini ialah prinsip-prinsip utama yang melandasi *good governance* yang dikatakan oleh Koirudin (2017:162), yakni:

- a. Akuntabilitas merupakan kewajiban pemerintah Kelurahan Wongkaditi Timur untuk memberikan informasi pelayanan kepada publik yang memiliki hak meminta pertanggungjawaban.
- b. Transparansi merupakan penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan Wongkaditi Timur yang memberi kejelasan informasi tentang kegiatan pelayanan, kejelasan biaya, dan segala sesuatu yang mempengaruhi kepentingan umum secara langsung dan tepat waktu bagi yang membutuhkan
- c. Partisipasi masyarakat merupakan keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah Kelurahan Wongkaditi Timur.

3.4 Informan

Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yang merupakan teknik penentuan informan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Penentuan informan di atas, karena dianggap mereka mengetahui tentang penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam tata kelola pelayanan publik di Kelurahan Wongkaditi Timur. Adapun pertimbangan penentuan informan dipilih adalah:

- a) Informan merupakan penduduk asli Kelurahan Wongkaditi Timur yang sudah menetap selama 5 tahun ke atas
- b) Informan pernah berinteraksi dengan aparatur kelurahan, baik ketika mengurus pelayanan di kantor lurah, maupun dalam kegiatan yang diadakan pemerintah kelurahan.
- c) Informan bersedia memberikan informasi yang seobyektif mungkin tanpa adanya kepentingan tertentu.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka ditetapkan informan penelitian sebagai berikut.

- a) Lurah
- b) Tokoh pemuda
- c) Tokoh masyarakat 2 orang
- d) Masyarakat 4 orang.

3.5 Jenis Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber data sebagai berikut:

1. Data primer

Data yang diperoleh secara langsung dari lapangan, yaitu melalui informan, berupa jawaban atau informasi yang diberikan oleh para informan melalui hasil wawancara.

2. Data sekunder

Data yang telah tersedia dan diperoleh di tempat penelitian, dapat berupa dokumen tentang masalah yang diteliti, literatur, dll

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data di tempat penelitian, maka digunakan teknik sebagai berikut:

a. Observasi atau pengamatan

Yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada lokasi penelitian. Menurut Arikunto (2006:156) observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan mengamati perilaku obyek yang diteliti terkait aktivitas mereka sehari-hari.

b. Wawancara.

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan melalui tanya jawab kepada informan untuk menggali lebih jauh terhadap permasalahan yang diteliti. Menurut Riduwan (2018:102) wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.

c. Dokumentasi.

Yaitu metode untuk menjaring informasi yang tersaji dalam bentuk dokumen, seperti kebijakan tertulis atau aturan yang terkait dengan personalia/pegawai.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam analisis data penelitian ini, Miles dan Huberman dikutip Sugiyono (2017:91), menyarankan agar kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlanjut hingga selesai sehingga datanya jenuh. Fungsi analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

a. Pengumpulan data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan.

b. Data *reduction*

Banyak informasi yang didapat dari lapangan, oleh karena itu harus dicatat secara cermat dan detail. Seperti yang telah disebutkan, semakin lama peneliti berada di lapangan, semakin rumit dan kompleks kumpulan datanya. Oleh karena itu, analisis data harus segera dilakukan dengan menggunakan reduksi data. Reduksi data berarti mengumpulkan, memilih yang hakiki, memusatkan perhatian pada yang hakiki, mencari tema dan pola.

c. Data *display*

Setelah mengurangi data, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kuantitatif, informasi ini dapat disajikan dalam bentuk tabel dan grafik, simbol, dan semacamnya. Saat menyajikan data, data tersebut terorganisasi, tersusun dalam pola relasional, sehingga lebih mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif,

penyajian data dapat berupa uraian singkat, diagram, hubungan antar kategori, dan semacamnya.

d. Conclusion *drawing/verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Mile dan Huberman dalam Sugiyono (2017:99) adalah akhir dan konfirmasi. Kesimpulan awal yang disajikan masih bersifat awal dan akan berubah kecuali ditemukan bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan yang disajikan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang disajikan merupakan kesimpulan yang masuk akal.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum lokasi penelitian

4.1.1 Visi dan misi

Kelurahan Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi:

GSI (Gerakan Sayang Ibu)

Menurunkan angka kematian ibu, bayi, dan balita di lingkungan Kelurahan Wongkaditi Timur.

Misi:

- a) Meningkatkan peran aktif lintas program dan lintas sektor.
- b) Meningkatkan pemberdayaan masyarakat.
- c) Meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terstandar.

4.1.2 Tugas pokok

Tugas pokok, fungsi dan tata kerja kelurahan adalah sebagai berikut:

- Lurah

Mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berikut adalah fungsi dari lurah:

- a) Penyelenggaraan dan evaluasi di bidang pemerintahan;
 - b) Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang pemberdayaan masyarakat;
 - c) Penyelenggaraan, pembinaan, pengembangan dan fasilitasi ekonomi dan pembangunan;
 - d) Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang ketentraman dan ketertiban umum;
 - e) Pembinaan terhadap lembaga kemasyarakatan di wilayah kelurahan;
 - f) Pengelolaan urusan kesekretariatan.
- Sekretaris

Mempunyai tugas pokok mengoordinasikan, membina, mengatur dan mengendalikan penyusunan program. Pengelolaan urusan keuangan dan pengelolaan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan serta administrasi kepegawaian. Berikut adalah fungsi dari sekretaris:

- a) Penyusunan program, koordinasi, pembinaan, pengaturan, dan pengendalian penyusunan program dan rencana kegiatan kelurahan;
- b) Penyusunan program, koordinasi, pembinaan, pengaturan, dan pengendalian penyusunan rencana anggaran;
- c) Penyusunan program, koordinasi, pembinaan, pengaturan dan pengendalian pengelolaan urusan surat menyurat, ekspedisi dan kearsipan;
- d) Penyusunan program, koordinasi, pembinaan, pengaturan dan pengendalian urusan rumah tangga dan perlengkapan; dan

- e) Penyusunan program, pembinaan, pengaturan, pengendalian dan evaluasi pengelolaan administrasi kepegawaian.
- Seksi Pemerintahan dan Kemasyarakatan
 - Mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan dan pelaporan di bidang urusan pemerintahan dan pertanahan serta pemberdayaan masyarakat. Berikut adalah fungsi dari seksi pemerintahan dan kemasyarakatan:
 - a) Pengumpulan, pengolahan dan evaluasi data di bidang pemerintahan dan kemasyarakatan;
 - b) Pengumpulan bahan dalam rangka pembinaan wilayah dan masyarakat;
 - c) Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di bidang pemerintahan dan kemasyarakatan;
 - d) Pelaksanaan tugas-tugas pembantuan di bidang pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan;
 - e) Pelakanaan tugas-tugas di bidang administrasi pertanahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - f) Pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan pembinaan lembaga kemasyarakatan;
 - g) Pelaksanaan pelayanan dan pengelolaan administrasi kependudukan dan data-data kependudukan;

- h) Pelaksanaan pembinaan dalam bidang keagamaan, kesehatan, keluarga berencana dan pendidikan masyarakat;
 - i) Pengumpulan penyaluran dana/bantuan terhadap korban bencana alam dan bencana lainnya;
 - j) Pembinaan kegiatan pengumpulan zakat, infak dan shadaqah;
 - k) Pelaksanaan pengumpulan dana Palang Merah Indonesia (PMI);
 - l) Pengumpulan bahan dan menyusun laporan di bidang pemerintahan dan kemasyarakatan.
- Seksi Ekonomi dan Pembangunan
 - Mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan dan pengembangan di bidang ekonomi dan pembangunan. Berikut adalah fungsi dari seksi ekonomi dan pembangunan;
 - a) Pengumpulan, pengolahan, dan evaluasi data di bidang ekonomi dan pembangunan;
 - b) Pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat dalam rangka meningkatkan perekonomian dan pelaksanaan pembangunan;
 - c) Pembinaan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta pemeliharaan prasarana dan sarana fisik asset pemerintahan kota di lingkungan kelurahan;
 - d) Pelaksanaan administrasi perekonomian dan pembangunan di kelurahan;

- e) Pembinaan dan penyiapan bahan-bahan dalam rangka pelaksanaan Musyawarah Rencana Pembangunan (Musrenbang) Tingkat Kelurahan;
 - f) Pengumpulan bahan dan penyusunan laporan di bidang perekonomian dan pembangunan.
- Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
 - Mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan di bidang ketentraman dan keteriban kelurahan. Berikut adalah fungsi dari seksi ketentraman dan ketertiban umum:
 - a) Pengumpulan, pengolahan dan evaluasi data di bidang ketentraman dan ketertiban kelurahan;
 - b) Pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat termasuk pembinaan perlindungan masyarakat;
 - c) Pelayanan masyarakat di bidang ketentraman dan ketertiban masyarakat termasuk penanggulangan bencana alam;
 - d) Pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat untuk menciptakan keamanan swakarsa di kelurahan.

4.2 Hasil penelitian

Organisasi pemerintahan, termasuk pemerintah kecamatan pada dasarnya merupakan institusi yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik berupa pelayanan yang bersifat langsung diberikan kepada masyarakat maupun pelayanan yang dinikmati masyarakat secara tidak langsung. Oleh karena itu

penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi tuntutan bagi pemerintah, terlebih pada saat ini, di mana pelayanan publik tidak hanya harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi pelayanan publik juga harus dapat terjangkau dan dirasakan oleh semua lapisan masyarakat. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan dinamika masyarakat yang cukup tinggi, tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas semakin mendesak. Masyarakat menghendaki pelayanan yang cepat, akurat, dan biaya murah. mengutamakan hasil yang optimal terutama pelayanan yang sifatnya administratif. Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan pada saat pemberian pelayanan, yaitu terjadinya kontak antara masyarakat dengan petugas pemberi pelayanan. Kualitas pelayanan akan terlihat dari kesesuaian pelayanan yang diterima masyarakat dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan masyarakat tersebut.

Pelayanan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dan sasaran dari manajemen pelayanan adalah kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana, namun pencapaiannya memerlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah untuk dilakukan. Oleh karena itu, setiap organisasi penyedia jasa pelayanan haruslah memperhatikan pelayanan yang berkualitas, agar kepuasan masyarakat dapat

diwujudkan dengan menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

4.2.1. Penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara

Penelitian ini akan membahas tentang penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara. Tata kelola pemerintahan yang baik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, merupakan persyaratan mutlak yang harus dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan, tidak terkecuali aparatur pemerintahan kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat. Adapun fokus dalam penelitian ini ialah prinsip-prinsip utama yang melandasi *good governance* yang dikatakan oleh Koirudin (2017:162), yakni: a) akuntabilitas, b). transparansi, dan partisipasi masyarakat.

a) Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kewajiban pemerintah Kelurahan Wongkaditi Timur untuk memberikan informasi pelayanan kepada publik yang memiliki hak meminta pertanggungjawaban. Dalam hal ini, aparatur Kelurahan Wongkaditi harus menyampaikan segala hal terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, baik diminta atau tidak. Penyampaian tersebut misalnya terkait kebijakan pengadaan peralatan kerja untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat, atau kebijakan lainnya.

Terkait akuntabilitas pelayanan publik, peneliti telah melakukan wawancara dengan Rina Tahir, S.Sos (Lurah Wongkaditi Timur) tentang kegiatan memberi kejelasan kepada masyarakat tentang kegiatan pelayanan (termasuk anggaran kalau ada)? Beliau mengatakan:

“Ya saya sebagai Lurah selalu memberikan kejelasan tentang adanya kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat melalui prosedur-prosedur yang ada di kelurahan agar tata cara pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan sesuai dengan prosedur yang ada sehingga lebih tertata dan teratur, sehingga masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan bisa dapat terlayani dengan baik dan masyarakat merasa puas terhadapa pelayanan yang diberikan” (wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Februari 2023).

Kemudian hasil wawancara dengan Marwan Arpan (tokoh pemuda) tentang hal yang sama, mengatakan:

“Ya ada. Kami selaku Tokoh Pemuda melihat ada kejelasan tentang pelayanan kepada masyarakat sesuai prosedur yang ada. Selebihnya itu aparat kelurahan yang lebih detail menjelaskan tentang tata cara pelayanan yang ada di kelurahan, baik melalui pengumuman di papan informasi kelurahan atau melalui whats up kalua ada warga yang minta penjelasan” (wawancara dilakukan pada hari Rabu, 22 Februari 2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan dengan Hawaria Isa (warga masyarakat) tentang hal yang sama, mengatakan:

“Iya, kami selaku masyarakat memang diberikan kejelasan dalam hal pelayanan publik yang ada di kelurahan pada saat ke kantor lurah sehingga apapun bentuk pelayanan yang di lakukan bisa berjalan dengan baik sesuai prosedur yang ada di kelurahan. Hanya yang saya harapkan, sebaiknya semua informasi terkait pelayanan diinformasikan lebih awal, sehingga tidak perlu lagi warga mencari-cari aparatur untuk mendapatkan informasi pelayanan” (wawancara dilakukan pada hari Rabu, 22 Februari 2023).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparatur Kelurahan Wongkaditi Timur sudah memberikan kejelasan kepada masyarakat tentang kegiatan pelayanan (termasuk anggaran kalau ada), namun hanya pada saat warga masyarakat datang ke kantor kelurahan dan belum diinformasikan secara luas kepada warga masyarakat terutama terkait kebijakan pelayanan yang diambil pemerintah kelurahan, sehingga masih ada warga yang belum paham terkait kebijakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Untuk itu, setiap pejabat pengambil kebijakan harus memberikan jaminan kepastian dan keadilan kepada semua warga masyarakat terkait kebijakan yang diambil.

Hasil wawancara dengan Rina Tahir, S.Sos (Lurah Wongkaditi Timur) tentang terdapat jaminan kepastian dan keadilan untuk masyarakat terhadap kebijakan yang diambil pemerintah kelurahan. Beliau mengatakan:

“Dalam hal adanya jaminan kepastian dan keadilan untuk masyarakat saya sebagai Lurah belum bisa memastikan secara pasti sebab disini dilihat dari sisi kebutuhan masyarakat yang meminta pelayanan dalam hal ini pelayanan apa yang dibutuhkan masyarakat, apakah sudah sesuai prosedur atau tidak. Misalnya masyarakat yang meminta surat keterangan usaha, sebagai lurah itu tidak serta merta langsung memberikan surat keterangan itu karena masih dilihat dulu apakah masyarakat tersebut benar benar memiliki usaha. Hal ini dilakukan untuk menghindari hal-hal yang tidak sesuai dengan prosedur pelayanan. Tapi yang penting semua warga kami layani semua tanpa membedakan dari mana asal mereka” (wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Februari 2023).

Kemudian hasil wawancara dengan Marwan Arpan (tokoh pemuda) tentang hal yang sama, mengatakan:

“Untuk jaminan kepastian dan keadilan tergantung bagaimana cara aparat kelurahan menyampaikan tata cara pelayanan tersebut apakah sudah sesuai prosedur atau tidak. Tapi saya lihat selama ini kebijakan yang diambil oleh pemerintah kelurahan memang berhubungan dengan tugas dan kewenangan mereka, jadi menurut saya sudah ada kepastian” (wawancara dilakukan pada hari Rabu, 22 Februari 2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Hawaria Isa (warga masyarakat) tentang hal yang sama, mengatakan:

“Untuk jaminan kepastian dan keadilan terhadap pelayanan publik pada dasarnya disesuaikan dengan bentuk pelayanan yang dibutuhkan agar pelayanan tersebut berjalan dengan baik. Selama ini saya melihat kalau menyangkut kepastian, menurut saya sudah ada kepastian hukum karena pemerintah kelurahan bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, tapi dari aspek keadilan, hal ini yang masih perlu diperbaiki lagi karena pelayanan yang diberikan masih kurang adil karena ada oknum apparat kelurahan yang tidak amanah dalam menjalankan tugasnya, seperti dalam penentuan warga masyarakat penerima bantuan sosial, masih banyak warga yang seharusnya masuk daftar penerima, tapi belum dimasukkan” (wawancara dilakukan pada hari Rabu, 22 Februari 2023).

Dengan demikian dapat dipastikan bahwa terdapat jaminan kepastian untuk masyarakat terhadap kebijakan yang diambil pemerintah kelurahan karena kebijakan yang selama ini diambil oleh pemerintah kelurahan memang sudah menjadi tugas pokok dan kewenangannya. Namun dari aspek keadilan masih belum dikatakan adil karena ada oknum apparat kelurahan yang tidak menjalankan tugasnya sebagaimana yang diharapkan, misalnya dalam penentuan warga masyarakat penerima bantuan sosial, masih banyak warga yang seharusnya masuk daftar penerima, tapi belum dimasukkan.

b) Transparansi

Transparansi merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) Kelurahan Wongkaditi Timur yang memberi kejelasan informasi tentang kegiatan pelayanan, kejelasan biaya, dan segala sesuatu yang mempengaruhi

kepentingan umum secara langsung dan tepat waktu bagi yang membutuhkan pelayanan. Konsep good governance mulai munculnya karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralis, non partisifatif, serta tidak akomodatif dan transparan terhadap kepentingan publik telah menumbuhkan kurangnya rasa percaya organisasi pemerintahan.

Untuk itulah, salah satu aspek kinerja aparatur pemerintah yang diharapkan ialah terwujudnya transparansi dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan, termasuk penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja aparatur pemerintah senantiasa ditujukan pada bagaimana melakukan sesuatu agar mencerminkan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas serta yang dapat dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Hasil wawancara dengan Rina Tahir, S.Sos (Lurah Wongkaditi Timur) tentang pemerintah kelurahan menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami masyarakat terkait semua kegiatan pelayanan. Beliau mengatakan:

“Iya. Masyarakat mendapatkan informasi tersebut melalui jasa yang diinformasikan melalui pemberitahuan yang disampaikan oleh aparat kelurahan bersama kader-kader kelurahn dan para RT RW yang ada di kelurahan, apakah itu melalui penyampaian melalui tempat ibadah seperti masjid-masjid jika ada penyaluran bantuan sosial, melalui kegiatan-kegiatan di kelurahan, dimana pemerintah kelurahan menyampaikan informasi tentang pelayanan, seperti di masa

covid lalu, disampaikan pelayanan tetap akan diberikan dengan cara mematuhi protokol kesehatan” (wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Februari 2023).

Kemudian hasil wawancara dengan H. Adam Daud (tokoh pemuda) tentang hal yang sama, mengatakan:

“Iya. Pemerintah kelurahan selalu memberikan informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat melalui rapat atau forum diskusi yang ada di kelurahan. Melalui rapat tersebut disampaikan segala bentuk prosedur pelayanan yang ada di kelurahan dan persyaratan yang harus dipenuhi, seperti sudah membayar PBB sebagai persyaratan dasar untuk memperoleh pelayanan, Demikian halnya jika ada bantuan untuk warga, diinformasikan persyaratan dan siapa yang berhak menerima bantuan tersebut” (wawancara dilakukan pada hari Kamis, 23 Februari 2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Liawati Umar (warga masyarakat) tentang hal yang sama, mengatakan:

“Dalam hal penyediaaan informasi keluhan masyarakat, aparat kelurahan menyediakan kotak atau tempat untuk menampung segala bentuk aspirasi warga terhadap pelayanan yang diberikan. Tapi juga pelayanan yang masih kurang transparan, seperti ada warga masyarakat yang tidak didaftarkan sebagai penerima bantuan dari pemerintah, seperti program keluarga harapam (PKH) atau bantuan lain, tapi justru ada warga yang menurut saya cukup mampu tapi tidak diberi bantuan” (wawancara dilakukan pada hari Jumat, 24 Februari 2023).

Dari informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah kelurahan telah menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami masyarakat terkait semua

kegiatan pelayanan, namun masih terdapat informasi yang kurang disampaikan secara terbuka kepada warga masyarakat, terutama terkait warga masyarakat yang memenuhi persyaratan untuk menerima bantuan sosial dari pemerintah.

Tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah di tingkat kelurahan, sudah merupakan keharusan yang harus dilaksanakan dan tidak dapat ditawar lagi. Hal ini dikarenakan lingkungan eksternal (luar) organisasi selalu berkembang dan tuntutan masyarakat juga meningkat seiring dengan kondisi dan perubahan kualitas hidup masyarakat itu sendiri. Di samping itu juga terbuka kesempatan dengan makin berkembangnya teknologi untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dengan komunikasi yang lebih luas dan mudah. Kondisi ini tentunya harus dimanfaatkan oleh pemerintah kelurahan untuk memberikan informasi tentang kebijakan pelayanan yang diambil.

Hasil wawancara dengan Rina Tahir, S.Sos (Lurah Wongkaditi Timur) tentang pemerintah Kelurahan Wongkaditi Timur memberi kejelasan informasi tentang kebijakan yang mempengaruhi kepentingan umum secara langsung dan tepat waktu bagi yang membutuhkan (seperti bantuan sosial dll). Beliau mengatakan:

“Iya, Saya sebagai Lurah selalu memberikan kejelasan informasi kepada masyarakat terkait bantuan sosial dan lain-lain dan informasi tersebut langsung disampaikan oleh aparat kelurahan dan kader-kader kelurahan dan bekerja sama dengan RT dan RW yang ada dikelurahan, serta tokoh masyarakat. Dalam pelaksanaannya memang masih terdapat warga masyarakat yang melakukan komplain karena menurut mereka, mereka juga berhak menerima bantuan sosial

karena memenuhi persyaratan. Inilah yang akan kami evaluasi untuk perbaikan ke depan, dimana permasalahannya serta mencari solusi, agar ke depan semua warga masyarakat yang berhak menerima bantuan sosial masuk dalam daftar” (wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Februari 2023).

Kemudian hasil wawancara dengan Marwan Arpan (tokoh pemuda) tentang hal yang sama, mengatakan:

“Masalah Bantuan Sosial kami selaku tokoh pemuda bersama aparat selalu berusaha semaksimal mungkin memberikan informasi agar warga, bisa mengetahui segala bentuk kebutuhan baik yang bersifat bantuan sosial maupun lainnya, serta mengarahkan warga masyarakatnya khususnya para remaja dan pemuda untuk tetap mempertahankan semangat dan motivasi membangun sehingga kelurahan bisa memperoleh kesempatan untuk melaksanakan pembangunan, baik yang berasal dari batuan pemerintahan pusat maupun daerah” (wawancara dilakukan pada hari Rabu, 22 Februari 2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Aminah Abdullah (warga masyarakat) tentang hal yang sama, mengatakan:

“Iya, segala bentuk informasi tentang kepentingan umum itu langsung disampaikan oleh aparat kelurahan melalui RT dan RW dengan mendatangi langsung warganya, terutama kalau ada pelayanan penting yang akan diberikan, seperti ketika masa covid dulu, kami disampaikan untuk tetap di rumah, memakai masker, atau kalau ada bantuan dari masyarakat, lembaga atau pemerintah kepada masyarakat. Demikian juga kalau ada kegiatan yang akan diadakan kelurahan, biasanya disampaikan secara langsung atau biasa

juga melalui pengeras suara di masjid” (wawancara dilakukan pada hari Jumat, 24 Februari 2023).

Dari informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kelurahan Wongkaditi Timur sudah memberi kejelasan informasi tentang kebijakan yang mempengaruhi kepentingan umum secara langsung dan tepat waktu bagi yang membutuhkan (seperti bantuan sosial dll), baik secara langsung maupun tidak langsung dengan bekerja sama dengan kader keluraham ketua RT/RW dan tokoh masyarakat.

c) Partisipasi masyarakat.

Partisipasi masyarakat merupakan keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah Kelurahan Wongkaditi Timur. Keikutsertaan warga masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah atau pelayanan publik dapat dilakukan oleh masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Partisipasi secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara langsung pendapat, saran atau bahkan kritikan kepada pemerintah kelurahan. Adapun partisipasi secara tidak langsung, bisa dilakukan dengan memberikan pendapat, saran atau bahkan kritikan melalui kotak saran atau media lainnya.

Untuk itulah, pemerintah kelurahan harus bersifat terbuka dengan memberikan peluang yang sama kepada warga masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hasil wawancara dengan Rina Tahir, S.Sos (Lurah Wongkaditi Timur) tentang

pemerintah kelurahan memberi kesempatan kepada warga untuk menyampaikan saran, pendapat atau kritik terkait pelayanan publik. Beliau mengatakan:

“Iya. Kami selalu memberikan kesempatan kepada warga untuk menyampaikan segala bentuk pendapat, saran dan kritik terkait pelayanan publik yang kurang maksimal. Pemerintah selalu memberikan kesempatan kepada warga untuk menyampaikan pendapat, saran dan kriktik yang disampaikan langsung melalui Forum Diskusi ataupun rapat yang ada di kelurahan. Di samping itu, kami juga menyediakan kotak saran sebagai media warga untuk menyampaikan pendapatnya secara tidak langsung. Kami sebagai penyelenggara pelayanan sangat mengharapkan pendapat, saran dan kriktik, karena dari informasi tersebut dapat diketahui dimana letak kelemahan kami dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk diperbaiki” (wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Februari 2023).

Selanjutnya, hasil wawancara dengan H. Adam Daud (tokoh pemuda) tentang hal yang sama, mengatakan:

“Warga masyarakat selalu diberikan kesempatan untuk menyampaikan segala bentuk aspirasi pendapat, saran dan kritik yang terkait dengan bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hanya saja masih banyak warga masyarakat yang tidak memanfaatkan kesempatan tersebut. Ke depan, saya harapkan lurah sendiri yang langsung memotivasi warga untuk membantu pemerintah kelurahan dengan memberikan pendapat, saran dan kritik untuk perbaikan pelayanan publik ke depan. Atau kalau perlu, pemerintah kelurahan menyediakan tempat khusus untuk warga menyampaikan pendapatnya dengan memasang kotak saran di tempat-tempat yang

banyak dikunjungi warga, seperti tempat ibadah, sekolah, dan lain-lain, karena kalau kotak saran hanya ada di kantor lurah, banyak warga yang kurang berminat memberikan saran dan pendapatnya” (wawancara dilakukan pada hari Kamis, 23 Februari 2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan dengan Hawaria Isa (warga masyarakat) tentang hal yang sama, mengatakan:

“Iya, pemerintah selalu memberikan kesempatan kepada warga untuk menyampaikan pendapat, saran dan kritik yang disampaikan langsung melalui Forum Diskusi ataupun rapat yang ada di kelurahan, namun menurut saya itu belum maksimal. Pemerintah kelurahan sebaiknya lebih aktif melibatkan tokoh masyarakat di lingkungan masing-masing atau melalui ketua rukun tetangga, karena dengan mereka, warga masyarakat biasanya lebih terbuka dalam menyampaikan aspirasi mereka terkait penyelenggaraan pemerintahan dan desa” (wawancara dilakukan pada hari Rabu, 22 Februari 2023).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah kelurahan sudah memberi kesempatan kepada warga untuk menyampaikan saran, pendapat atau kritik terkait pelayanan publik, namun belum maksimal ditanggapi oleh warga masyarakat karena masyarakat lebih suka menyampaikan saran, pendapat atau kritik kepada tokoh masyarakat di lingkungan mereka masing-masing.

Aparatur pemerintahan kelurahan sekarang ini menghadapi tantangan yang sangat kompleks, dimana cara kerja lebih menuntut penyesuaian dan peningkatan kemampuan secara lebih kompetitif (bersaing), sehingga upaya peningkatan kualitas

aparatur sejalan dengan tuntutan perkembangan masyarakat. Kondisi tersebut menuntut penciptaan sistem kerja yang berorientasi pada pelayanan. Oleh sebab itu sudah selayaknya apabila pemerintah kelurahan selalu berusaha agar aparaturnya mempunyai moral kerja yang tinggi. sangat diperlukan. Agar aparatur pemerintah kelurahan memiliki moral kerja yang tinggi, maka semangat dan kemauan kerja aparatur harus ditingkatkan. Semangat dan kemauan kerja pada hakikatnya merupakan perwujudan daripada pelaksanaan kepemerintahan yang baik..Untuk itu, agar pelaksanaan kepemerintahan yang baik mendapat perhatian dari warga masyarakat, maka sebaiknya penyelenggara pelayanan publik menyiapkan satu unit untuk menampung keluhan warga masyarakat.

Hasil wawancara dengan Rina Tahir, S.Sos (Lurah Wongkaditi Timur) tentang pemerintah kelurahan membentuk unit khusus untuk menampung keluhan warga terkait pelayanan publik. Beliau mengatakan:

“Kami tidak membentuk unit khusus dalam menampung keluhan warga. Jika ada keluhan warga terkait pelayanan yang kami berikan kurang memuaskan, maka kami selaku aparat kurahan langsung menindak lanjuti keluhan tersebut dengan melaksanakan diskusi atau rapat dalam pelayanan publik, kemudian kita carikan solusinya. Tetapi memang saya akui, bahwa harus ada satu unit khusus yang akan diberikan yugas untuk menampung seluruh keluhan masyarakat” (wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Februari 2023).

Disisi lain, hasil wawancara dengan Marwan Arpan (tokoh pemuda) tentang hal yang sama, mengatakan:

“Tidak ada unit khusus yang dibentuk oleh pemerintah kelurahan untuk menampung keluhan masyarakat, karena keluhan warga tersebut langsung ditampung dan akan ditindak lanjuti melalui kegiatan rapat yang ada di kelurahan. Dengan demikian menurut saya, inilah penyebab mengapa penanganan keluhan warga masyarakat terkesan lambat dalam penyelesaiannya, karena harus menunggu rapat yang belum pasti waktunya. Kalau ada unit khusus untuk menangani keluhan warga masyarakat, menurut saya ini jauh lebih baik karena mereka langsung bekerja untuk menangani keluhan warga masyarakat” (wawancara dilakukan pada hari Rabu, 22 Februari 2023).

Kemudian, hasil wawancara dengan dengan Heni Mustaki (warga masyarakat) tentang hal yang sama, mengatakan:

“Tidak ada, namun adanya keluhan warga terkait pelayanan publik bisa langsung disampaikan melalui forum diskusi warga ataupun bisa menyurat dan dimasukan ke kotak surat yang ada di kelurahan. Menurut saya, lebih baik kalau ada unit khusus untuk menangani keluhan masyarakat supaya penyelesaian keluhan cepat ditangani, dibanding kalau penyelesaian melalui rapat, tentunya banyak pendapat yang harus disatukan” (wawancara dilakukan pada hari Sabtu, 25 Februari 2023).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemerintah kelurahan tidak membentuk unit khusus untuk menampung keluhan warga terkait pelayanan publik. Penanganan keluhan warga hanya ditangani atau ditindaklanjuti dengan mengadakan rapat untuk mencari solusi atas keluhan warga tersebut, dan hal ini tentunya

membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memutuskan solusi karena harus digabungkan dulu dari berbagai pendapat yang ada dalam rapat.

4.3 Pembahasan hasil penelitian

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam konteks good governance merupakan suatu hal yang harus diupayakan untuk diwujudkan oleh setiap instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang didasarkan pada prinsip good governance akan memungkinkan terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang bebas dari praktik kolusi, korupsi dan nepotisme. Pelayanan publik yang didambakan masyarakat, tidak terlepas dari penerapan prinsip good governance. Penerapan prinsip *good governance* bukanlah hanya merupakan tugas dan tanggungjawab pemerintah, tetapi juga organisasi swasta dan organisasi masyarakat. Keterlibatan yang setara antara pemerintah, pihak swasta dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan perwujudan konsep kepemerintahan yang baik atau good governance. Kepemerintahan yang baik yang ingin diwujudkan dalam penyelenggaraan pemerintahan diharapkan dapat menegakkan supremasi hukum, dan memiliki akuntabilitas dan transparansi yang baik secara kelembagaan, maupun individual aparatur sipil negara dalam melakukan interaksi dan transaksi pada sektor, baik penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, pemerintahan dan pembangunan.

Sebagai bagian dari proses reformasi, pelaksanaan *good governance* di lingkungan pemerintahan, terutama di tingkat kelurahan oleh para aparatur, sangat

menentukan apakah reformasi pelayanan akan berjalan terus atau berhenti disini. Natakusumah (2007:1) mengatakan bahwa masyarakat memandang bahwa berbagai paradigma yang selama beberapa dekade diterapkan dipandang sudah tidak efektif untuk menjawab berbagai persoalan dan dinamika yang tumbuh pada tatanan masyarakat. Suatu paradigma menuntut perubahan sikap dan perilaku segenap jajaran birokrasi dalam rangka mewujudkan *good governance*, pemberdayaan rakyat dan peningkatan daya saing untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur.

Perubahan paradigma pemerintahan yang semula sentralistik, kemudian jadi desentralistik membutuhkan komitmen baru pada birokrasi serta semua stakeholders yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung terhadap terselenggaranya pemerintahan dalam mengelola institusi publik. Dengan demikian, partisipasi masyarakat untuk terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan terwujudnya pelayanan yang berkualitas yang sangat didambakan warga masyarakat. Aspek penting lain yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yakni akuntabilitas dan transparansi. Aspek transparansi menyangkut penyampaian informasi yang lengkap kepada masyarakat, dan aspek akuntabilitas menyangkut pertanggungjawaban aparatur pemberi pelayanan kepada pimpinan yang lebih atas dan pertanggungjawaban kepada warga masyarakat selaku penerima pelayanan.

Hasil penelitian tentang penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara,

menunjukkan bahwa dari aspek akuntabilitas, aparatur kelurahan telah memberikan kejelasan kepada masyarakat tentang kegiatan pelayanan, namun hanya pada saat warga masyarakat datang ke kantor kelurahan dan belum diinformasikan secara luas kepada warga masyarakat terutama terkait kebijakan pelayanan yang diambil pemerintah kelurahan. Dengan demikian, aspek akuntabilitas belum maksimal dilaksanakan oleh aparatur kelurahan, padahal hal tersebut merupakan kewajiban aparatur kelurahan selaku penyelenggaran pelayanan publik, sebagaimana dikatakan Wongkaditi Timur Widodo (2016:30) mendefinisikan akantabilitas meruopakan realisasi pelaksanaan tanggung jawab kepada warga masyarakat selaku penerima pelayanan publik yang menyangkut semua aktivitas pelayanan, mulai dari proses sampai pada hasil pelayanan. Dalam kaitannya dengan akuntabilitas, saat ini walaupun laporan akuntabilitas telah dibuat, namun pada kenyataannya masih belum atau kurang memiliki akuntablitas yang diharapkan atau belum mampu mempertemukan tuntutan dan harapan masyarakat dengan standar kinerja tertentu. Hal tersebut salah satunya disebabkan karena belum jelasnya standar kinerja. Bahkan sifat pekerjaan dan individu pegawai kadang-kadang bersikap overacting dan melampaui wilayah kewenangannya.

Hasil penelitian selanjutnya terkait transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan bahwa pemerintah kelurahan telah menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami masyarakat terkait semua kegiatan pelayanan, namun masih terdapat informasi yang kurang disampaikan secara terbuka kepada warga masyarakat, terutama terkait warga masyarakat yang memenuhi

persyaratan untuk menerima bantuan sosial dari pemerintah. Transparansi mengisyaratkan bahwa laporan penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya dibuat, tetapi juga terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat, karena aktivitas pemerintah adalah dalam rangka menjalankan amanat rakyat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dipercayakan kepadanya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Mardiasmo (2011:109), yang mengatakan bahwa transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Artinya, informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan. dengan demikian, pada kenyataannya transparansi masih bersifat semu, hal ini dapat dilihat antara lain dari cukup banyaknya kebijakan pelayanan publik yang berupa peraturan yang ditentukan sepihak oleh pemerintah. Berkaitan dengan keterbukaan, saat ini masih terlihat bahwa kurang terbukanya sebagian aparatur dalam memberikan informasi dalam bidang pelayanan publik, terutama menyangkut persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

Kemudian hasil penelitian tentang aspek partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Wongkaditi Timur menunjukkan bahwa pemerintah kelurahan sudah memberi kesempatan kepada warga untuk menyampaikan saran, pendapat atau kritik terkait pelayanan publik, namun belum maksimal ditanggapi oleh warga masyarakat karena masyarakat lebih suka menyampaikan saran, pendapat atau kritik kepada tokoh masyarakat di lingkungan

mereka masing-masing. Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat penting karena menurut Rahmat Akbar (2019:47) bahwa adanya partisipasi menujukan bahwa adanya hubungan kemitraan antara pemerintah dalam hal ini penyelenggara pelayanan dengan warga sebagai pengguna. Dengan hubungan tersebut, memungkinkan para pihak dapat bekerja sama, selain itu akan lahir kontrol eksternal dari masyarakat. Dengan adanya partisipasi dapat lahir good governance seperti yang diharapkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditulis kesimpulan sebagai berikut.

Penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara, belum maksimal dilaksanakan oleh aparatur kelurahan. Dari aspek akuntabilitas, aparatur kelurahan telah memberikan kejelasan kepada masyarakat tentang kegiatan pelayanan, namun hanya pada saat warga masyarakat datang ke kantor kelurahan dan belum diinformasikan secara luas kepada warga masyarakat terutama terkait kebijakan pelayanan yang diambil pemerintah kelurahan. Hasil penelitian selanjutnya terkait transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan bahwa pemerintah kelurahan telah menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami masyarakat terkait semua kegiatan pelayanan, namun masih terdapat informasi yang kurang disampaikan secara terbuka kepada warga masyarakat, terutama terkait warga masyarakat yang memenuhi persyaratan untuk menerima bantuan sosial dari pemerintah. Kemudian hasil penelitian tentang aspek partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Wongkaditi Timur menunjukkan bahwa pemerintah kelurahan sudah memberi kesempatan kepada warga untuk menyampaikan saran, pendapat atau kritik terkait pelayanan publik, namun belum maksimal ditanggapi oleh warga masyarakat karena masyarakat lebih suka

menyampaikan saran, pendapat atau kritik kepada tokoh masyarakat di lingkungan mereka masing-masing.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah:

Pemerintah kelurahan sebaiknya membuat baliho tentang kebijakan pelayanan yang selama ini telah diambil, sehingga tampak upaya pertanggungjawaban aparatur pemerintah kelurahan kepada atasan dan warga masyarakat. Di samping itu, sebaiknya pemerintah kelurahan membuat unit yang diberi tugas untuk menerima pendapat, keluhan dan kritikan.

Untuk memperbarui penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pendekatan baru yakni dengan memperdayakan potensi warga masyarakat. Potensi warga masyarakat harus diberdayakan sehingga mereka tidak hanya sebagai pengguna pasif, tetapi juga bisa ikut menentukan bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan publik tersebut seharusnya diselenggarakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian. Rineka Cipta. Jakarta
- Koirudin. 2017. Sketsa Kebijakan Desentralisasi di Indonesia: Format Masa Depan Otonomi Menuju Kemandirian Daerah. Averroes Press. Malang.
- Lembaga Adminisrasi Negara Republik Indonesia. 2006. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. LAN. Jakarta.
- Lukman, Sampara. 2006. Manajemen Pelayanan Masyarakat, STIA-LAN Press, Jakarta.
- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Andi. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. 2018. Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Natakusumah, Achmad D. 2007. Implementasi Good Governance. Pemerintah Kabupaten Pandeglang, Banten.
- Pamudji. 2007. Kepemimpinan pemerintahan di Indonesia. Bina Aksara, Jakarta.
- Rahmat Akbar. 2016. Partisipasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Kepastian Pelayanan Publik di Desa Melalui Standar Pelayanan. Journal of Public Administration and Local Governance. JPALG Vol. 3 (1) (2019): hlm 37-51
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2018. Manajemen pelayanan : pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Riduwan. 2018. Metode dan Teknik Menyusun Tesis, Cetakan Ketiga. Alfabeta, Bandung.
- Safaria, Triantoro. 2017. Kepemimpinan. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Santosa, Pandji. 2018. Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance, Bandung: Reflika Aditama.

- Sedarmayanti. 2007. Good governance (kepemerintahan yang baik) dan good corporate governance (tata kelola perusahaan yang baik). CV Mandar Maju, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, Dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2017. Memahami penelitian kualitatif. Alfabeta. Bandung.
- Sumarto dan Hetifa Sj. 2010. Inovasi, Partisipasi dan Good governance. Bandung. Yayasan Obor Indonesia.
- Sunarno. 2006. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Surjadi. 2009. Pengembangan kinerja pelayanan publik. PT Refika Aditama, Bandung.
- Widiatmoko, Hening. 2007. Pelayanan Publik melalui Pendekatan Sistem dalam Penerapan Ekologi Administrasi Publik. LAN RI. Jakarta.
- Widodo, Joko. 2016. Good governance: telaah dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah. Insan Cendekia. Surabaya.