

Mewujudkan *Good Governance* dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Fahrinda Khansa Pramesti*, Sapto Budoyo

Universitas Persatuan Guru Republik Indonesia Semarang

Jl. Sidodadi Timur No. 24-Dr. Cipto, Kota Semarang

*E-mail: fahrindakhansa@upgris.ac.id

Abstrak

Penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang demokratis, baik dan bijaksana menjadi prioritas utama dalam upaya mendukung kemajuan peradaban bangsa di era globalisasi. Realitasnya pelayanan publik masih diwarnai oleh berbagai persoalan seperti rumitnya prosedur hingga rendahnya responsivitas yang berdampak pada kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis perwujudan *good governance* guna meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi hambatan dan implementasinya. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* mencakup profesionalitas, akuntabilitas dan transparansi, Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 dan standar UNDP menjadi instrument strategis reformasi birokrasi. Keberhasilan bertumpu pada sinergi: pemerintah sebagai regulator, sektor swasta sebagai pelaku, dan masyarakat sebagai pengguna jasa. Upaya ini masih terdapat suatu hambatan yakni keterbatasan kualitas sumber daya manusia, kedisiplinan dari pihak layanan serta partisipasi masyarakat yang belum optimal. Kesimpulan bahwa perwujudan *good governance* dalam pelayanan publik terdapat beberapa peran yang terlibat guna terciptanya pelayanan publik yang baik. Standarisasi pelayanan berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat merupakan syarat mutlak mewujudkan kesejahteraan nasional.

Kata kunci: *Good Governance*, Pelayanan Publik, Pemerintah.

Abstract

The implementation of democratic, good, and wise government administration is a top priority in efforts to support the progress of national civilization in the era of globalization. In reality, public services are still marred by various problems such as complicated procedures and low responsiveness that impact public trust. This study aims to analyze the implementation of good governance to improve the quality of public services and identify obstacles and their implementation. The application of good governance principles including professionalism, accountability, and transparency, Government Regulation Number 101 of 2000 and UNDP standards are strategic instruments of bureaucratic reform. Success rests on synergy: the government as regulator, the private sector as actors, and the public as service users. This effort still faces obstacles such as limited quality of human resources, discipline from service providers, and suboptimal public participation. The conclusion is that the implementation of good governance in public services involves several roles in order to create good public services. Standardization of quality services and orientation to community needs are absolute requirements for realizing national welfare.

Keywords: *Good Governance, Public Service, Government.*

PENDAHULUAN

Administrasi pemerintahan mempunyai fungsi yang berupaya untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang demokratis, bersih dan berwibawa yang menjadi prioritas utama bagi rakyat dan pemerintahan Indonesia pada era saat ini. Reformasi pelayanan publik merupakan salah satu tuntutan

reformasi yang menjadi awal dari adanya suatu kesadaran akan mekanisme pelayanan public dan menjadi tonggak kesadaran pemerintah untuk menata system pemerintahannya. Dalam rangka mewujudkan administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran serta keterpaduan maka mengarahkan pendayagunaan aparatur negara mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan guna menghadapi tantangan globalisasi.¹

Tidak ada satu hal untuk abad modern sekarang ini yang lebih penting dari administrasi. Kelangsungan hidup pemerintahan yang beradab dan kecenderungan kelangsungan hidup dari peradaban itu sendiri akan sangat tergantung atas kemampuan kita untuk membina dan mengembangkan suatu filsafat administrasi yang mampu memecahkan masalah-masalah masyarakat modern.² Revolusi politik dan sosial akan timbul dan diselesaikan, akan tetapi akan ada revolusi pada abad modern ini yang tidak akan menimbulkan suatu kelas terpenting dalam suatu masyarakat yaitu managerial class.³ Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dalam tegak rubuhnya suatu negara serta maju mundurnya peradaban manusia tergantung pada baik buruknya administrasi yang dimiliki. Atas hal tersebut maka pembinaan dan pengembangan administrasi akan menciptakan perubahan dan kemajuan bangsa dengan pondasi faktor lingkungan pada masing-masing karakter suatu bangsa.⁴

Terciptanya suatu pemerintahan yang baik maka diperlukan suatu pedoman mengenai pengaturan tersebut yakni dengan munculnya suatu upaya yang disebut *good governance*. Harapan mewujudkan *good governance* yakni melalui pelayanan public yang efektif, efisien, akuntabel dan bertanggung jawab. Dalam hal ini efektif diartikan penyelenggaraan *good governance* atau pemerintahan yang baik harus sesuai dengan perencanaan yang telah dipersiapkan secara strategis dan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sebelumnya. Efisien yang berarti bisa berhasil guna mencapai tujuan serta berdaya guna dalam menghasilkan tujuan yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut.⁵ Akuntabel yang berarti pemerintah harus bisa mempertanggungjawabkan terhadap hasil yang telah dicapai. Transparan dapat diartikan kebijakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara harus bersifat terbuka sehingga tidak ada yang ditutupi untuk melihat hasil kerja yang telah dilakukan oleh instansi pemerintah tersebut, sehingga semua warga masyarakat mampu memberikan nilai atau mengapresiasi untuk hasil kerja aparatur negara. Serta mampu mempertanggungjawabkan hasil kinerja tersebut kepada seluruh masyarakat di setiap akhir tahun penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Menerapkan *good governance* menjadi upaya yang strategis bila diwujudkan dalam pelayanan public sebab dalam bidang tersebut menjadi suatu upaya guna mengatasi persoalan yang mengatasi persoalan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan pada prakteknya masih sering menimbulkan suatu persoalan misalnya dalam hal prosedur yang pelayanan yang masih bertele-tele tidak sesuai dengan prosedur yang telah ada sehingga menjadikan banyaknya waktu yang terbuang serta masih adanya ketidakpastian terhadap waktu dan harga yang sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan munculnya ketidakpercayaan terhadap pemberi atau penyelenggara pelayanan publik sehingga warga masyarakat lebih memilih mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan secara lebih cepat dan tidak menunggu lama seperti halnya memberikan biaya tambahan ataupun menyuruh orang lain atau di sebut juga calo. Maka dari itu untuk mengatasi permasalahan tersebut harus diadakan upaya perbaikan terhadap kualitas maupun kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang

¹ Bappenas 2002, *Tingkat Pemahaman Aparatur Pemerintah Terhadap Prinsip-Prinsip Tata Pemerintahan Yang Baik*, Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

² Sondang P. Siagian, 1996, *Filsafat Administrasi*, Jakarta: PT. Gunung Agung.

³ *Ibid.*

⁴ Tedi Sudrajat, *Perwujudan Good Governance Melalui Format Reformasi Birokrasi Publik Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara*, Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 9 No. 2 2009.

⁵ R. Taqwaty Firdausijah, Ami Priatna, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, Vol. 11 No. 2 2020.

berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang memberikan hasil yang prima. Adapun upaya yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan *good governance* atau pemerintahan yang baik ini bisa dilakukan dengan upaya menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan bisa menghasilkan pelayanan publik yang prima bagi seluruh warga masyarakat. Untuk menciptakan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik tersebut.⁶

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, Pelayanan publik merupakan ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik. Upaya *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.⁷

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yakni yuridis normatif, menggunakan pendekatan undang-undang. Pendekatan menggunakan peraturan perundang-undangan dalam penelitian hukum normatif mempunyai kegunaan secara akademis maupun praktis. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif analitis. Penelitian ini mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori hukum yang menjadi suatu objek penelitian.

Pendekatan yuridis normatif merupakan pendekatan hukum sebagai suatu aturan atau pedoman yang relevan dengan penelitian dalam hal ini yaitu penelitian yuridis normatis hukum tertulis. Pendekatan yuridis normatif dengan melihat dan mempelajari hukum serta melibatkan prinsip-prinsip hukum yang berkaitan dengan permasalahan dalam suatu penelitian yang akan dibahas. Pendekatan yuridis normatif memandang hukum sebagai aturan yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan atau dokumen hukum lainnya. Pendekatan ini melibatkan analisis terhadap teks hukum tertulis, antara lain: Undang-Undang, Peraturan Pemerintah maupun putusan pengadilan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Penerapan *good governance* atau pemerintahan yang baik merupakan suatu hal yang penting bertujuan untuk meningkatkan hasil kerja atau kinerja aparatur pemerintahan. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* atau pemerintahan yang baik ini bisa untuk meningkatkan potensi perubahan yang ada di birokrasi pemerintahan agar dapat terwujudnya pelayanan publik yang prima dan pelayanan publik yang lebih baik lagi sebab masih terdapat masyarakat yang menganggap bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan saat ini masih terkesan tidak profesional, lamban, dan mengeluarkan biaya yang sangat mahal. Hal tersebut tidak sejalan dengan prinsip *good governance*

⁶ *Ibid.*

⁷ Neneng Siti Maryam, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol. VI No. 1 2016.

yang mengandung arti: “Kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara”. Selain itu terdapat peraturan pemerintah yang merumuskan arti dari *good governance* tersebut yakni Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 bahwa pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Upaya mewujudkan *good governance* bahwa penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik, dalam prosesnya tidak hanya dilakukan oleh pemerintah daerah berdasarkan pendekatan *rule government* (legalitas), atau hanya untuk kepentingan pemerintahan daerah. Selain itu paradigma *good governance* mengedepankan proses dan prosedur, di mana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan suatu kebijakan senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Dengan terselenggaranya *good governance* dalam pelayanan publik perlu memperhatikan beberapa prinsip *good governance* yang terdapat dalam suatu kebijakan yakni sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 bahwa prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri atas:

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

Selain itu bahwa Menurut United Nations Development Program (UNDP) ada 14 prinsip *good governance*, yaitu:

- a. Wawasan ke depan (visionary);
- b. Keterbukaan dan transparansi (openness and transparency);
- c. Partisipasi masyarakat (participation);
- d. Tanggung gugat (accountability);
- e. Supremasi hukum (rule of law)
- f. Demokrasi (democracy);
- g. Profesionalisme dan kompetensi (professionalism and competency);
- h. Daya tanggap (responsiveness);
- i. Keefisienan dan keefektivan (efficiency and effectiveness);
- j. Desentralisasi (decentralization);

- k. Kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat (private sector and civil society partnership);
- l. Komitmen pada pengurangan kesenjangan (commitment to reduce inequality);
- m. Komitmen pada lingkungan hidup (commitment to environmental protection);
- n. Komitmen pasar yang fair (commitment to fair market)

PEMBAHASAN

1. Mewujudkan *Good Governance* Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Good governance merupakan suatu upaya yang berkaitan dengan tata penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik berarti bahwa terdapat ikatan dengan pelaksanaan fungsi administrasi negara. Prinsip-prinsip atau asas-asas umum penyelenggaraan administrasi negara yang baik (*algemene beginselven van behoorlijkbestuur general principles of good administration*), yang berisi pedoman yang harus dipergunakan oleh administrasi negara dan juga oleh hakim untuk menguji keabsahan perbuatan hukum (*rechtshandelingen*) administrasi negara.

Good governance atau pemerintahan yang baik merupakan suatu kegiatan lembaga pemerintah yang didasarkan untuk kepentingan masyarakat serta terdapat norma yang berlaku bertujuan mewujudkan cita-cita negara yang mana kekuasaan tersebut dilakukan oleh masyarakat yang telah diatur dalam berbagai hal tingkatan pemerintahan negara yang berkaitan dengan beberapa hal seperti sumber-sumber ekonomi, sosial dan budaya politik. Pelaksanaan *good governance* yang baik adalah bertumpu pada tiga pilar dan penerapannya akan berjalan dengan baik jika didukung oleh tiga pilar yang saling berhubungan, yaitu negara/pemerintah dan perangkatnya sebagai regulator, dunia usaha atau swasta sebagai pelaku pasar, dan masyarakat sebagai pengguna produk dari dunia usaha, sehingga menjalankan *good governance* seyogyanya dilakukan bersamasama pada tiga pilar/elemen tersebut. Bila pelaksanaan hanya dibebankan pada pemerintah saja maka keberhasilannya kurang optimal dan bahkan memerlukan waktu yang panjang.⁸

Berbagai permasalahan yang terdapat dalam pelayanan publik perlu adanya dorongan dari sejumlah nilai yang mana nilai tersebut akan menjadi pijakan dalam segala aktivitas birokrasi saat memberi pelayanan publik. Selain itu terdapat beberapa nilai yang harus dipegang teguh para formulator saat mendesain suatu maklumat pelayanan. Beberapa nilai yang dimaksud antara lain: kesetaraan, keadilan, keterbukaan, kontinuitas dan regulasitas, partisipasi, inovasi dan perbaikan, efisiensi, efektivitas. Pelayanan publik menjadi strategis dan prioritas untuk ditangani sebab penyelenggaraan pelayanan publik perlu adanya perhatian mengenai penyelenggaraan tata pemerintahan, sebab dampak tersebut dirasakan oleh masyarakat sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap kinerja pada sektor tersebut.

Peningkatan kualitas dalam pelayanan publik perlu dilakukan sebab hal tersebut menjadi permasalahan utama yakni yang berkaitan dengan kualitas pelayanan sebab pelayanan yang berkualitas tergantung pada beberapa aspek diantaranya bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Beberapa kelemahan dalam pelayanan publik yakni⁹:

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respin terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

⁸ *Ibid.*

⁹ *Ibid.*

- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. Birokrasi. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, hal ini menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/ aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi suatu fondasi hukum yang kuat bagi efektivitas atau berjalannya suatu sistem pelayanan. Landasan hukum bagi pelayanan publik yang sudah ada perlu adanya implementasi yang baik dalam rangka mewujudkan *good governance* yaitu dengan mencapai standar pelayanan publik yang maksimal atau *world-class service* perlu adanya peningkatan dalam implementasinya, seperti:

- a. Digitalisasi Berbasis Integrasi, melakukan peningkatan dalam implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terintegrasi secara nasional, hal ini bermaksud bahwa masyarakat tidak perlu melakukan input data yang sama berulang kali.
- b. Standar Pelayanan, peningkatan standar pelayanan dengan dilakukan penyusunan yang melibatkan masyarakat agar apa yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.
- c. Optimalisasi Sistem Pengaduan, pengaduan tidak hanya ditampung namun tetap ada kewajiban bagi instansi terkait untuk menyelesaikan dalam tenggat waktu yang telah ditentukan.
- d. Peningkatan layanan terkait penyediaan fasilitas dan aksesibilitas yang konkrit bagi kelompok rentan seperti: disabilitas, lansia dan ibu hamil)

2. Hambatan Dalam Mewujudkan *Good Governance* Berkaitan Dengan Pelayanan Publik

Good governance merupakan Upaya guna tercapainya administrasi publik yang lebih berkualitas. Masyarakat memiliki gagasan kepada pemerintah untuk pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat di samping adanya globalisasi pergeseran paradigma pemerintahan dari “rulling government” yang terus bergerak menuju “*good governance*” dipahami sebagai suatu fenomena berdemokrasi secara adil. Atas hal tersebut maka perlu memperkuat peran dan fungsi Lembaga agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

Perspektif sektor publik terhadap *good governance* menempatkan proses pencapaian tujuan bersama dalam bernegara yang melibatkan pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat melalui sistem administrasi negara. Untuk dapat tercapainya tujuan tersebut, maka tentunya masing-masing institusi/lembaga negara harus secara serempak menerapkan dan menegakkan *good governance*. Hal ini dapat efektif dicapai melalui administrasi publik/birokrasi yang mampu dalam menjalankan peran, tugas dan fungsinya secara sungguh-sungguh, penuh rasa tanggungjawab, yang dilaksanakan secara efektif, efisien, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, untuk meningkatkan kesejahteraan

dan kemakmuran seluruh masyarakat dan warga negara.¹⁰ Hambatan dalam pelaksanaan *good governance* antara lain:

- a. Belum adanya sistem akuntansi pemerintahan daerah yang baik yang dapat mendukung pelaksanaan pencatatan dan pelaporan secara handal.
- b. Sangat terbatasnya jumlah personil pemerintah daerah yang berlatar belakang pendidikan Akuntansi, sehingga mereka tidak begitu peduli dengan permasalahan ini.
- c. Belum adanya standar akuntansi keuangan sektor publik yang baku.

Selain itu terdapat beberapa faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan prinsip *Good Governance* adalah:¹¹

1. Partisipasi masyarakat

Meski pemerintah membuka ruang bagi keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, tetapi belum semua masyarakat ikut berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan aktivitas masyarakat yang juga sibuk melaksanakan tugas mereka masing-masing.

2. Sumber daya manusia

Latar belakang pendidikan menentukan kompetensi yang dimiliki namun kenyataannya belum semua mengenyam pendidikan strata satu. Penempatan belum didasarkan pada kompetensi keahlian yang dimiliki. Sehingga untuk memaksimalkan pelaksanaan tugas pemerintahan, kompetensi perlu ditingkatkan.

3. Kedisiplinan

Kedisiplinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal. Masih terdapat yang masuk kantor tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan, hal ini tentunya mengganggu proses pemberian layanan kepada masyarakat.

Penerapan *good governance* di Indonesia bukan hanya sekedar regulasi yang kemudian di terapkan melalui praktik lapangan, namun merupakan proses antara sistem, manusia dan budaya. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 memberikan pedoman, namun dalam praktiknya pelaksanaan tersebut antara kebijakan dan implementasi belum berjalan secara maksimal. Salah satunya dengan kurangnya koordinasi antar unit pelayanan yang menyebabkan tumpang tindih kebijakan, hal ini menciptakan inefisiensi di mana masyarakat harus melewati proses yang berulang pada instansi yang berbeda untuk suatu urusan yang berkaitan. Praktik ketidakdisiplinan menjadi kendala dalam menciptakan suatu pelayanan publik yang baik, hal ini secara langsung menghambat proses pemberian layanan kepada masyarakat. Tanpa adanya disiplin maka prinsip pelayanan prima mencakup keragaman dan keramahan sulit untuk dicapai.

Good governance memiliki sejumlah ciri sebagai berikut:¹²

- a. Akuntabel, artinya pembuatan dan pelaksanaan kebijakan harus disertai pertanggungjawabannya;
- b. Transparan, artinya harus tersedia informasi yang memadai kepada masyarakat terhadap proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan;
- c. Responsif, artinya dalam proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan harus mampu melayani semua stakeholder;

¹⁰ Anwar Suprijadi et al, *Acuan Umum Penerapan Good Governance pada Sektor Publik, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia*, Jakarta, 2005.

¹¹ Weny A. Dunga, Abdul Hamid Tone, Apriyanto Moha, *Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Di Kecamatan Telaga Jaya Kabupaten Gorontalo*, Jurnal Ilmiah Hukum, Vol. 11 No. 1 2017.

¹² Kurniawan, T. (2006). Hambatan dan Tantangan dalam mewujudkan Good Governance melalui penerapan e-Government di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Sistem Informasi*, 194-197

- d. Setara dan inklusif, artinya seluruh anggota masyarakat tanpa terkecuali harus memperoleh kesempatan dalam proses pembuatan dan pelaksanaan sebuah kebijakan;
- e. Efektif dan efisien, artinya kebijakan dibuat dan dilaksanakan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dengan cara yang terbaik;
- f. Mengikuti aturan hukum, artinya dalam proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan membutuhkan kerangka hukum yang adil dan ditegakan;
- g. Partisipatif, artinya pembuatan dan pelaksanaan kebijakan harus membuka ruang bagi keterlibatan banyak aktor;
- h. Berorientasi pada konsensus (kesepakatan), artinya pembuatan dan pelaksanaan kebijakan harus merupakan hasil kesepakatan bersama diantara para aktor yang terlibat.

Segi hambatan teknis dan manajerial bahwa sektor publik terdapat keterbatasan sistem informasi dan akuntansi, belum terdapat sistem akuntansi yang handal menyebabkan sulit untuk pelaporan kinerja secara transparan dan akuntabel. Dampak dari hal ini yakni sulitnya masyarakat untuk melakukan pengawasan terhadap penggunaan anggaran dan capaian hasil kerja, selain itu apabila masyarakat ingin memantau kemajuan data yang diuruskan sampai mana belum terdapat akses yang memadai.

Aksesibilitas yang kurang seperti unit pelayanan yang terletak jauh dari jangkauan masyarakat dan kurang pemanfaatan teknologi atau e-government membuat layanan sulit diakses secara merata. Dalam hal ini internet dan semua bentuk komunikasi digital menjadi instrument yang penting dalam semua sektor, penggunaan jaringan internet telah memoercepat proses komunikasi antara masyarakat dengan instansi pemerintah, waktu tunggu untuk memperoleh informasi semakin singkat. Perkembangan teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi, efektivitas dan percepatan pelayanan tetapi juga telah memungkinkan membuka ruang diskusi antar pihak. Jika penggunaan internet dilakukan dengan baik maka proses pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* akan semakin baik. Namun terdapat kendala apabila akses internet belum memadai, salah satunya adanya daerah yang masih sulit untuk mengakses internet, maka untuk dilakukan e-government atau pelayanan berbasis internet masih menjadi suatu kendala.

Pelayanan berbasis internet dalam hal ini e-government terdapat sejumlah kelemahan apabila:¹³

- a. Pelayanan yang diberikan situs pemerintah belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan SDM sangat membatasi penetrasi komputerisasi ke dalam sistem pemerintah;
- b. Belum mapannya strategi serta tidak memadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan e-government;
- c. Inisiatif merupakan upaya instansi secara sendiri-sendiri; dengan demikian sejumlah faktor seperti standarisasi, keamanan informasi, otentikasi, dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas antar situs secara andal, aman, dan terpercaya kurang mendapatkan perhatian;
- d. Kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet.

Dengan melihat kondisi diatas, maka tantangan yang muncul yakni bagaimana meningkatkan pelayanan publik yang memiliki basis internet atau e-government lebih memadai sehingga tidak terdapat adanya tahapan pelayanan yang memerlukan tatap muka antara masyarakat dengan penyedia pelayanan publik.

Penerapan akses layanan berdasarkan internet atau e-government perlu didukung baik dari sarana dan prasarana yang memadai antara lain:

- a. Infrastruktur Jaringan Informasi: kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses;

¹³ *Ibid.*

- b. Pengelolaan Informasi: kualitas dan keamanan pengelolaan informasi;
- c. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia: difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.
- d. E-Leadership: prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi;
- e. Lingkungan: regulasi yang membentuk konteks perkembangan bisnis teknologi informasi.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menjadi tonggak revolusi digital terutama bagi sistem pelayanan. Dengan demikian perlu dilaksanakan maksimal pada implementasinya, dengan memperhatikan aspek-aspek berikut:

- a. Standarisasi Keamanan Siber, keamanan menjadi aspek paling utama bukan menjadi aspek tambahan sebab dalam sistem pelayanan terdapat data masyarakat yang harus dilindungi, dengan demikian perlu adanya audit berkala terkait aplikasi pelayanan publik.
- b. Kualitas Sumber Daya Manusia, pemahaman terhadap alur kerja digital, manajemen resiko dan data analisis menjadi pemahaman wajib bagi tenaga IT maupun pengguna sistem, dengan demikian literasi digital tidak hanya bagi tenaga IT tetapi juga pengguna sistem tersebut.
- c. Penyelarasan Regulasi dan Tata Kelola, sinkronisasi kebijakan antara pusat dan daerah agar tidak terjadi hambatan bagi proses digital.

PENUTUP

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat, dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan *good governance*, maka apabila prinsip-prinsip *good governance* dijadikan atau diimplementasikan sebagai pedoman dalam penyediaan serta penyelenggaraan pelayanan publik, maka tujuan utama dalam membangun pemerintahan yang baik akan tercapai. Dengan demikian maka pemerintahan yang baik akan tercipta pelayanan publik yang berkualitas, dan apabila didukung oleh partisipasi masyarakat maupun stakeholder lainnya kesejahteraan pun akan tercapai. Selain itu pelaksanaan *good governance* yang baik harus didukung dengan adanya tiga pilar dan pengimplementasian yang berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah. Hal ini menjadi penting sebab masih ada birokrat yang masih belum sungguh-sungguh mengutamakan pelayanan publik tersebut dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi syarat seperti tangibility, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy. Dengan demikian pelayanan publik menjadi suatu sektor yang dikehendaki dalam *good governance* yakni dengan standar tertentu serta lebih baik dari pelayanan publik sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azan, A. R., Hanif, A., & Fitr, A. T. (2021). Mewujudkan good governance Melalui Pelayanan publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39-46.
- Bappenas. (2002). *Tingkat pemahaman aparatur pemerintah terhadap prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik*. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Firdausjah, R. T., & Priatna, A. (2020). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2).

- Hidayat, E., Pramono, T., Fachruddin, I., & Prissando, F. A. (2023). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(1), 29-40.
- Kurniawan, T. (2006). Hambatan dan tantangan dalam mewujudkan good governance melalui penerapan e-government di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Sistem Informasi*, 194–197.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1).
- Sondang P. Siagian, 1996, *Filsafat Administrasi*, Jakarta: PT. Gunung Agung
- Weny A. Dunga, Abdul Hamid Tone, Apriyanto Moha, *Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Di Kecamatan Telaga Jaya Kabupaten Gorontalo*, Jurnal Ilmiah Hukum, Vol. 11 No. 1 2017.