

# Meningkatkan Pelayanan Publik dengan Penerapan Prinsip Good Governance

Noorkesya Khaerani<sup>1</sup>

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, Indonesia<sup>1</sup>

Email : [noorkesya03@gmail.com](mailto:noorkesya03@gmail.com)

**Abstrak.** Penelitian ini dilatarbelakangi dengan permasalahan pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah, misalnya dalam hal prosedur 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. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui konsep Good Governance dalam perspektif Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Analisis penelitian menggunakan metode kualitatif yang diawali dari konsep pelayanan public menurut berbagai ahli, kemudian analisis dilanjutkan dengan menganalisis konsep kualitas pelayanan dan konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik. maka dapat disimpulkan bahwa ciri good governance berdasarkan perspektif pelayanan public harus memenuhi empat belas kriteria ini; Wawasan ke depan (visionary), kerbukaan dan transparansi (openness and transparency), partisipasi masyarakat (participation), tanggung gugat, (accountability), sepermasi hukum (rule of law), demokrasi (democracy), profesionalisme dan kompetensi (professionalism and competency), daya tanggap (responsiveness), keefisienan dan keefektivan (efficiency and effectiveness), desentralisasi (decentralization), kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat (private sector and civil society partnership), komitmen pada pengurangan kesenjangan (commitment to reduce inequality), komitmen pada lingkungan hidup (commitment to environmental protection), komitmen pasar yang fair (commitment to fair market).

**Kata kunci :** Pelayanan publik, *good governance*, birokrasi

## PENDAHULUAN

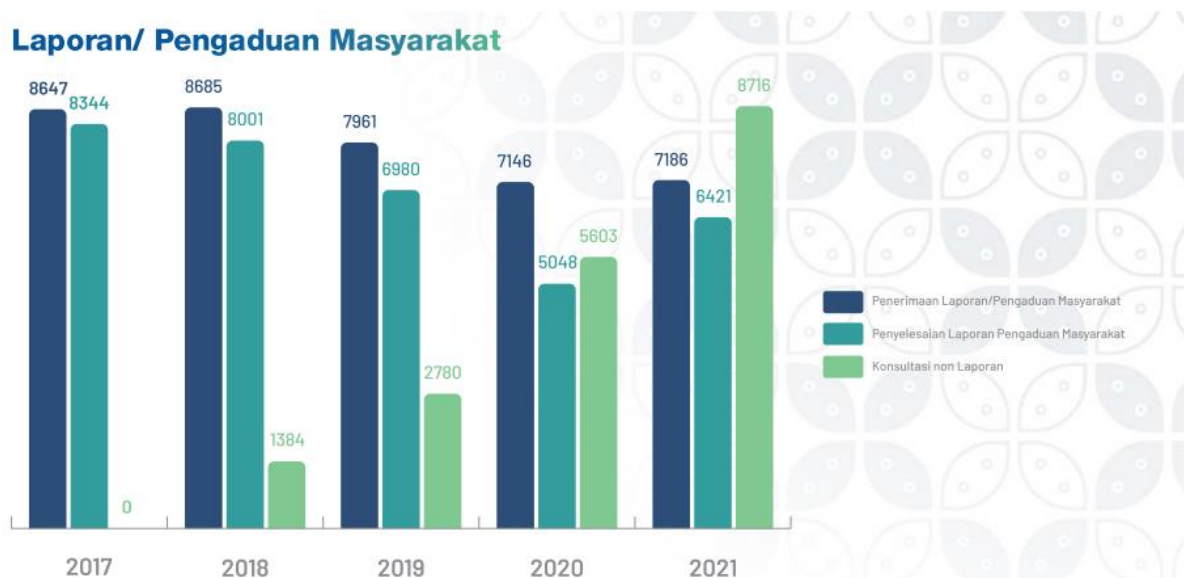
Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang baik, Organisasi pelayanan publik adalah salah satu organisasi pemerintah untuk melayani kebutuhan masyarakat. Pentingnya suatu organisasi pelayan publik untuk menjadi pelayan bagi masyarakat sebab tujuan utama dari organisasi tersebut adalah pelayan kepada publik, Melayani masyarakat harus dilakukan dengan maksimal dan didukung oleh fasilitas yang memadai agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan untuk masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi *non profit*. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban, dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Pemerintah berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak serta kebutuhan dasarnya tanpa dibeda – bedakan kedudukannya atau adanya pemerataan pemberian pelayanan yang dilakukan pemerintah kepada setiap warga negaranya. Oleh karena itu, dalam melayani masyarakat penting untuk mempertimbangkan aspek kebutuhan dan kepuasan masyarakat agar peningkatkan kinerja pelayanan publik dapat tercapai.

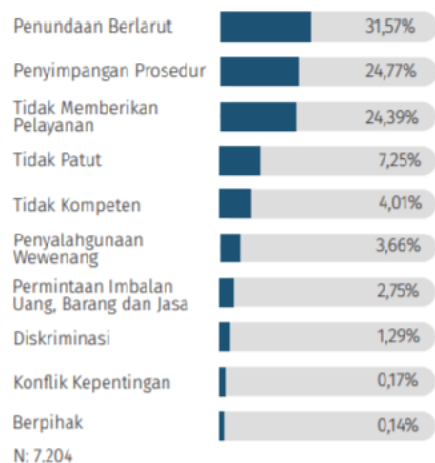
Kinerja organisasi pelayanan publik dianggap penting dalam melayani masyarakat agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat demi menunjang pelayanan yang akan diberikan dapat menghasilkan suatu pelayanan yang terbaik . Kinerja organisasi pelayanan publik setiap pemerintah daerah dalam pelaksanaan otonomi daerah diharapkan mampu mewujudkan karakteristik *good governance*. Perubahan paradigma organisasi pelayanan publik tentu akan terjadi pendekatan baru di dalam pengelolaannya, contohnya seperti pendayagunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi yang diharapkan. Dalam mencapai tujuan organisasi, sumber daya manusia merupakan salah satu unsur organisasi yang penting karena paling dinamis yang maksudnya menginginkan perubahan. Jadi, kedudukan sumber daya manusia dalam organisasi tidak dapat disamakan dengan unsur-unsur

lainnya. Sehingga dalam organisasi pengelolaan manusia sebagai sumber daya organisasi memiliki kemampuan untuk mewujudkan *good governance*. (Nurimansyah et al., 2020)

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Pemerintah, swasta dan masyarakat harus bersama - sama memiliki kewajiban terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Karena ada tiga alasan penting yang melatar belakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders. Kedua, pelayanan publik adalah 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. (Engkus et al., 2021)



Dilihat dari data laporan tahunan Ombudsman RI tahun 2021, terdapat penurunan laporan/pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik yang dirasakan. Namun angka pelaporan masih tinggi, sehingga disini pemerintah, swasta, masyarakat harus mau bersama – sama menyelesaikan masalah ini. Pemerintah harus melakukan pelayanan yang maksimal agar kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi sehingga terciptanya kesejahteraan bagi masyarakat. Disini juga harus memperhatikan keuntungan timbal balik. Tidak hanya untuk kepentingan pemerintah, tetapi tujuan utamanya ada untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik untuk kepentingan warga negara.



Grafik 4.4 Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

Berdasarkan laporan ombudsman diatas, nampak bahwa eksistensi permasalahan maladministrasi di Indonesia masih terjadi dan menghambat upaya mewujudkan *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Meskipun dalam hal ini Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengatur terkait dengan elemen-elemen yang perlu dilakukan dalam proses pelayanan publik tetapi dalam tataran pelaksanaannya belum merepresentasikan pelayanan publik yang memanifestasikan prinsip-prinsip *Good Governance*. Persoalan terkait maladministrasi ini sudah turun temurun terjadi di Indonesia dari pemerintahan yang satu ke pemerintahan yang lain. Hal tersebut demikian karena maladministrasi timbul didasarkan atas bertemunya antara niat dan kesempatan. Jadi, kondisi ini begitu kompleks dengan melibatkan banyak faktor penyebab yang saling berkorelasi antara satu dengan yang lainnya sehingga memerlukan kualitas dan upaya yang besar pula untuk mengentaskannya.

Akhir – akhir ini, masih seringnya ditemui permasalahan pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah, misalnya dalam hal prosedur 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 dengan masih markanya pencaloan dalam praktik pelayanan publik. Maka dari itu untuk mengatasi permasalahan tersebut harus diadakan upaya perbaikan terhadap kualitas maupun kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang memberikan hasil yang maksimal. Adapun salah satu upaya yang dapat dilakukan pemerintah untuk mewujudkan good governance atau pemerintahan yang baik ini bisa dilakukan dengan upaya penerapan prinsip-prinsip good governance, yang diharapkan bisa menghasilkan pelayanan publik yang prima bagi seluruh warga negara. Untuk menciptakan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik tersebut. (Firdausijah & Priatna, 2020)

## Tinjauan Pustaka

Pelayanan Publik dalam good governance tidak dapat dipisahkan dalam prakteknya. Aparatur pemerintah harus mempunyai kesadaran dalam memberikan pelayanan publik untuk mendukung pemerintahan yang baik (good governance). Pelayanan publik yang menggambarkan good governance yaitu para pelaku penyelenggara pelayanan baik pemerintah, masyarakat, dan swasta dapat melakukan kegiatan pelayanan yang inovatif namun tetap memperhatikan prinsip-prinsip good governance.

UNDP (dalam LAN&BPKP, 2000) merumuskan Sembilan karakteristik good governance adalah sebagai berikut:

1. Participation, dalam pembuatan keputusan setiap warga negara terlibat untuk menyuarakan kepentingannya.
2. Rule of law, penegakan hukum yang dilaksanakan tidak boleh membeda-bedakan setiap warga negara
3. Transparency, harus melakukan dasar kebebasan dalam menyampaikan informasi
4. Consensus orientation, perantara kepentingan yang berbeda untuk menciptakan tujuan bersama
5. Equity, setiap warga negara memiliki kesempatan yang sama agar dapat meningkatkan kesejahteraan
6. Effectiveness and efficiency, proses dalam lembaga akan menghasilkan sesuatu sesuai dengan yang telah ditetapkan
7. Responsiveness, Lembaga pelayanan publik harus bisa melayani seluruh stakeholder
8. Accountability, setiap pembuat keputusan harus bertanggung jawab terhadap publik
9. Strategic vision, Para pemimpin harus memiliki prospektif good governance dan pengembangan manusia yang luas jauh ke depan.

Salah satu kegiatan kongkrit dari adanya good governance adalah pelayanan publik yang baik dan memuaskan masyarakat. Pelayanan publik merupakan instrumen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena produktivitas dari layanan publik dapat menjadikan ukuran dukungan masyarakat terhadap pemerintah. Pemerintah dalam rangka pelayanan publik harus dipertanggungjawabkan baik mengenai keberhasilannya maupun kegagalannya sebagai wujud kepekaan aparatur pemerintah terhadap apa yang telah dilakukannya.

Good governance, di mana pelayanannya harus dilaksanakan berdasarkan beberapa prinsip. Misalnya prinsip-prinsip pelayanan prima yaitu; pelayanan yang diberikan pemerintah harus sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat, mudahnya akses yang diberikan pemerintah terhadap suatu pelayanan yang dibuat, pelayanan yang diberikan harus selalu tersedia untuk masyarakat, pelayanan yang diberikan harus sama sama mendapatkan keuntungan baik pemerintah dan masyarakatnya, pelayanan harus diberikan secara adil dan merata bagi setiap warga negara, masyarakat bisa menggunakan hak dan kewajiban atas pelayanan yang diberikan, pemerintah memberikan pelayanan harus sebaik baiknya, memberikan pelayanan secara berhasil sesuai dengan biaya yang telah ditentukan dan manfaat yang dibutuhkan masyarakat. Selanjutnya lima prinsip yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas publik yaitu, tangibles (terjangkau), reliability (handal), responsiveness (pertanggungjawaban), assurance (jaminan), dan empathy (emapti).

Penerapan good governance di Indonesia tidak hanya membawa dampak positif bagi pemerintah, akan tetapi juga membawa dampak positif bagi non pemerintah sehingga terlahir good corporate governance. Pelayanan publik dalam good governance perlu landasan yang kuat serta didukung oleh state, private dan civil society. Negara Indonesia yang diidealisasikan adalah negara pelayanan (pengurus). Semangat gotong royong sebagai nilai inti Pancasila diorientasikan untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi meraih tujuan nasional. Untuk itu, setiap warga dan penyelenggara negara harus memiliki mental, kecakapan, dan integritas pelayanan. Pemimpin dituntut merevolusi pemikiran dalam melakukan pelayanan kepada seluruh stakeholder. (Lestari et al., n.d.)

## **METODE PENELITIAN**

Metode artikel menggunakan metode kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan antar fenomena yang diteliti. (Garmana, 2020)

Pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dengan menelaah, membaca, mempelajari literatur-literatur, buku-buku dan dokumen-dokumen. Kemudian langkah selanjutnya setelah data terkumpul dilakukan analisis data dan interpretasi data. Analisis data ini dengan menggunakan analisis data yang dikembangkan oleh Miles and Huberman yaitu dengan tahapan reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan kemudian dilakukan penarikan kesimpulan. (Garmana, 2020)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Konsep Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan pada pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang telah ditetapkan untuk setiap warga negara atau masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik/pemerintah.

Pemberian pelayanan publik untuk masyarakat merupakan tugas dan pokok pemerintah. Adanya pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta dalam memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat. Ada beberapa alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai menerapkan good governance. Pertama pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi. Kedua, pelayanan publik adalah ranah di mana berbagai aspek good governance bisa diartikulasikan secara mudah. Dan yang ketiga, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur seperti pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar. (Engkus et al., 2021)

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa barang, jasa, dan administrative pada penyelenggaraan negara. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat merupakan tugas dan kewajiban aparatur negara yang berada di instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik atau masyarakat yang tujuannya untuk menciptakan kepuasan agar meningkatnya kesejahteraan masyarakat.

Terdapat empat unsur yang penting dalam proses pelayanan publik, yaitu pertama, penyedia layanan yang merupakan pihak pemberi suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa (services). Kedua, penerima layanan atau yang biasa disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Ketiga, jenis layanan yang akan diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. Dan yang keempat hal yang paling penting yaitu kepuasan pelanggan, karena harus mengacu pada tujuan utama pelayanan. Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang diperoleh. (Engkus et al., 2021)

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

- a. **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**

- Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
  - d. Partisipatif  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
  - e. Kesamaan Hak  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
  - f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## **B. Prinsip Pelayanan Publik**

Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
  - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

## **C. Konsep Good Governance**

Menurut Sadjijono (2007:203) good governance mengandung arti: “Kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk

mewujudkan cita-cita negara”. Sedangkan menurut IAN & BPKP (2005:5) yang dimaksud dengan good governance adalah: “Bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber-sumber daya dalam pembangunan”. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti good governance sebagai berikut: “Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat”. Dapat disimpulkan bahwa good governance mengandung arti kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kebutuhan masyarakat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara di mana kekuasaan ada di tangan rakyat. Namun untuk ringkasnya, good governance pada umumnya diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik. Kata ‘baik’ di sini dimaksudkan sebagai mengikuti kaidah-kaidah yang telah ditetapkan sesuai dengan prinsip-prinsip dasar good governance. Good Governance adalah suatu hal yang di buat oleh pemerintah untuk mencapai tujuan dan dapat pertanggung jawabkan bersama. Penyelenggaraan pemerintah, pembangunan, dan pelayanan publik menurut paradigma Good Governance, dalam prosesnya tidak hanya dilakukan oleh pemerintah daerah saja atau hanya untuk kepentingan pemerintah daerah. Paradigma Good Governance mengedepankan proses dan prosedur, dimana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan suatu kebijakan yang senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan.(Nurimansyah et al., 2020)

#### **D. Prinsip – Prinsip Good Governance**

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri atas: Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

- a. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
- b. Transparansi, menciptakan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi yang akan memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
- c. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
- d. Demokrasi dan partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
- e. Efisiensi dan efektivitas, menjamin terselenggaranya pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
- f. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat. (Widanti, 2022)

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

- a. Wawasan ke depan (visionary)  
Tata pemerintahan yang berwawasan ke depan (visi strategis), semua kegiatan pemerintah di berbagai bidang dan tingkatan seharusnya didasarkan pada visi dan misi yang jelas dan jangka waktu pencapaiannya serta dilengkapi strategi implementasi yang tepat sasaran, manfaat dan berkesinambungan.

- b. Keterbukaan dan transparansi (openness and transparency)  
Tata pemerintahan yang bersifat terbuka (transparan), terdapat kemudahan bagi masyarakat untuk mengetahui serta memperoleh data dan informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan aparatur pemerintah.
- c. Partisipasi masyarakat (participation)  
Tata pemerintahan yang mendorong partisipasi masyarakat, masyarakat yang berkepentingan ikut serta dalam proses perumusan dan pengambilan keputusan atas kebijakan publik, sehingga keterlibatan masyarakat sangat diperlukan pada setiap pengambilan kebijakan yang menyangkut masyarakat luas.
- d. Tanggung gugat (accountability)  
Tata pemerintahan yang bertanggungjawab, bertanggung gugat (akuntabel), instansi pemerintah dan para aparturnya harus dapat mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Demikian halnya dengan kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukannya dapat dipertanggungjawabkan.
- e. Supremasi hukum (rule of law)  
Tata pemerintahan yang menjunjung supremasi hukum, adanya peningkatan kesadaran HAM, peningkatan kesadaran hukum, serta pengembangan budaya hukum. Upaya-upaya tersebut dilakukan dengan menggunakan aturan dan prosedur yang terbuka dan jelas, serta tidak tunduk pada manipulasi politik.
- f. Demokrasi (democracy)  
Tata pemerintahan yang demokratis dan berorientasi pada konsensus, perumus kebijakan pembangunan baik di pusat maupun daerah dilakukan melalui mekanisme demokrasi, dan tidak ditentukan sendiri oleh eksekutif. Keputusan-keputusan yang diambil antara lembaga eksekutif dan legislative harus didasarkan pada konsensus agar setiap kebijakan publik yang diambil benar-benar merupakan keputusan bersama.
- g. Profesionalisme dan kompetensi (professionalism and competency)  
Tata pemerintahan yang berdasarkan profesionalitas dan kompetensi, adanya penilaian kebutuhan dan evaluasi yang dilakukan terhadap tingkat kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusia yang ada, dan dari upaya perbaikan atau peningkatan kualitas sumber daya manusia.
- h. Daya tanggap (responsiveness)  
Tata pemerintahan yang cepat tanggap (responsif), aparat pemerintahan harus cepat tanggap terhadap perubahan situasi/kondisi mengakomodasi aspirasi masyarakat, serta mengambil Prakarsa untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi masyarakat.
- i. Keefisienan dan keefektivan (efficiency and effectiveness)  
Tata pemerintahan yang menggunakan struktur dan sumber daya secara efisien dan efektif, pemerintah pusat maupun daerah dari waktu ke waktu harus selalu menilai dukungan struktur yang ada, melakukan perbaikan struktural sesuai dengan tuntutan perubahan seperti menyusun kembali struktur kelembagaan secara keseluruhan, menyusun jabatan dan fungsi yang lebih tepat, serta selalu berupaya mencapai hasil yang optimal dengan memanfaatkan dana dan sumber daya lainnya yang tersedia secara efisien dan efektif.
- j. Desentralisasi (decentralization)  
Tata pemerintahan yang terdesentralisasi, pendelegasian tugas dan kewenangan pusat kepada semua tingkatan aparat sehingga dapat mempercepat proses pengambilan keputusan, serta memberikan keleluasaan yang cukup untuk mengelola pelayanan publik dan mensukseskan pembangunan di pusat maupun di daerah. (Riskha Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022)
- k. Kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat (private sector and civil society partnership)  
Tata pemerintahan yang mendorong kemitraan dengan dunia usaha, swasta dan masyarakat, pembangunan masyarakat madani melalui peningkatan peran serta masyarakat dan sektor swasta harus diberdayakan melalui pembentukan kerjasama atau kemitraan antara pemerintah,



swasta, dan masyarakat. Hambatan birokrasi yang menjadi rintangan terbentuknya kemitraan yang setara harus segera diatasi dengan perbaikan sistem pelayanan kepada masyarakat dan sektor swasta serta penyelenggaraan pelayanan terpadu.

- l. Komitmen pada pengurangan kesenjangan (commitment to reduce inequality)  
Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pengurangan kesenjangan, pengurangan kesenjangan dalam berbagai bidang baik antara pusat dan daerah maupun antar daerah secara adil dan proporsional merupakan wujud nyata prinsip pengurangan kesenjangan. Hal ini juga mencakup upaya menciptakan kesetaraan dalam hukum (equity of the law) serta mereduksi berbagai perlakuan diskriminatif yang menciptakan kesenjangan antara laki-laki dan perempuan dalam kehidupan bermasyarakat.
- m. Komitmen pada lingkungan hidup (commitment to environmental protection)  
Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada lingkungan hidup, daya dukung lingkungan semakin menurun akibat pemanfaatan yang tidak terkendali. Kewajiban penyusunan analisis mengenai dampak lingkungan secara konsekuen, penegakkan hukum lingkungan secara konsisten, pengaktifan lembaga-lembaga pengendali dampak lingkungan, serta pengelolaan sumber daya alam secara lestari merupakan contoh perwujudan komitmen pada lingkungan hidup.
- n. Komitmen pasar yang fair (commitment to fair market)  
Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pasar, pengalaman telah membuktikan bahwa campur tangan pemerintah dalam kegiatan ekonomi seringkali berlebihan sehingga akhirnya membebani anggaran belanja dan bahkan merusak pasar. Upaya pengaitan kegiatan ekonomi masyarakat dengan pasar baik di dalam daerah maupun antara daerah merupakan contoh wujud nyata komitmen pada pasar.

Dengan adanya Good Governance maka berfungsi untuk terciptanya transparansi (keterbukaan) antara pemerintah dan masyarakat sehingga menjadi pemerintahan yang bersih. kemudian untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas dengan menerapkan penyelenggaraan aturan-aturan pemerintah dengan menerapkan Good Governance. Terlaksananya Good Governance merupakan suatu syarat bagi pemerintah dalam mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita suatu bangsa bernegara. Supaya berjalannya fungsi Good Governance maka dibutuhkan hubungan kerjasama yang baik antara sektor pemerintah, sektor swasta dan masyarakat. Ketiganya mempunyai masing-masing peran yang saling berkaitan dan harus berjalan sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip yang terkandung dalam tata pemerintahan yang baik. (Nurimansyah et al., 2020)

Implementasi tata kelola yang baik dapat dilakukan secara bertahap tergantung pada kapasitas administrasi, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Upaya untuk menggabungkan good governance dengan pelayanan publik bukanlah hal baru. Namun, hubungan antara konsep good governance dan konsep pelayanan publik cukup jelas. Karena pentingnya pelayanan publik terletak pada kaitannya dengan kesejahteraan rakyat. Hal ini nampak jelas terlihat karena di negara berkembang kesadaran birokrat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat masih sangat lemah. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, birokrat bekerja dalam lingkungan yang sarat nilai dan multivali, di mana nilai-nilai tersebut menjadi dasar dari seluruh aktivitas birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Terkait dengan pernyataan tersebut, ada beberapa nilai yang harus dipatuhi oleh perumus saat merancang pesan layanan. Beberapa nilai yang relevan adalah pemerataan, keadilan, transparansi, kontinuitas dan regulasi, partisipasi, inovasi dan peningkatan, efisiensi, efektivitas. Melalui cara tersebut penerapan asas-asas administrasi yang baik dalam pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan asas-asas administrasi yang baik yang tertuang dalam Keputusan Pemerintah No. 101 Tahun 2000.

Seiring berjalannya waktu, penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau good governance dapat dimulai dengan penyampaian pelayanan publik kepada warga negara. Pada hakekatnya,

mewujudkan good governance memerlukan interaksi atau partisipasi langsung antara aparaturnegara dengan masyarakat. Dengan pendekatan negara-masyarakat, hal ini dapat mempererat hubungan negara-masyarakat dan mengetahui bagaimana memberikan pelayanan kepada mereka yang membutuhkannya dan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dan bagaimana memberikan pelayanan prima sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan good governance harus didukung dengan adanya tiga pilar dan pelaksanaan yang sangat lancar sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Dengan keterkaitan antara ketiga pilar tersebut, yaitu. negara atau negara dan mesinnya, dunia usaha atau swasta sebagai wilayah pasar dan orang-orang yang menggunakan jasa atau yang juga dapat digambarkan sebagai pengguna perusahaan atau produk swasta. bagi sektor, sehingga menjaga hubungan antara ketiga pilar tersebut dapat membantu implementasi tata kelola pemerintahan yang baik atau good governance secara bersama-sama. (Firdausijah & Priatna, 2020)

Pelayanan publik dengan tata kelola yang baik merupakan dua hal yang saling terkait dan saling berhubungan. Salah satu langkah yang tepat dalam penerapan good governance di Indonesia adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kunci terpenting untuk mencapai good governance di Indonesia. Langkah pertama yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik memegang peranan penting sebagai sumber devisa dan motor penggerak dalam implementasi perubahan good governance di Indonesia. (Abror & Khuljana, 2022)

Pelayanan publik yang dilaksanakan dengan baik dapat mengurangi terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme atau KKN yang sering terjadi, serta dapat mengurangi adanya pemerasan atau pungutan liar yang sering dijumpai dalam pelayanan publik. . Untuk melaksanakan tata kelola yang baik, selanjutnya dapat ditujukan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan, perilaku aparaturnegara sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat, serta membangun komitmen dan minat antara kepala daerah dan pejabatnya dengan tujuan untuk meningkatkan keunggulan dan pelayanan publik yang berkualitas serta peningkatan pelayanan yang belum maksimal menjadi lebih efisien dan lebih berkualitas. Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti adanya transparansi dan tanggung jawab dalam organisasi publik, salah satu upaya untuk memecahkan masalah yang ada di masyarakat adalah dengan mewujudkan kesejahteraan bersama melalui pelayanan publik.

## **KESIMPULAN**

Dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, masyarakat semakin terbuka untuk meminta peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini menuntut kredibilitas pemerintah dalam menghadapi dan menyelesaikan berbagai masalah yang timbul dalam pelayanan publik. Penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik pada hakekatnya melibatkan seluruh pemangku kepentingan, baik di lingkungan masyarakat sebagai pemangku kepentingan maupun di dalam birokrasi sebagai penyelenggara dan pengelola pelayanan publik. Sesuai dengan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik, tujuan utama membangun tata kelola pemerintahan yang baik tercapai apabila prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik ditetapkan atau dilaksanakan sebagai pedoman dalam menghasilkan dan/atau mengelola pelayanan publik. Oleh karena itu, tata kelola pemerintahan yang baik menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, dan dengan dukungan partisipasi masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya, kesejahteraan juga tercapai.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik merupakan indikasi peningkatan efisiensi penyelenggaraan negara, di satu sisi merupakan pemikiran ulang yang lebih efektif dalam mengubah sikap mental dan perilaku aparatur pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik.

Ciri good governance berdasarkan perspektif pelayanan public harus memenuhi empat unsur utama, yaitu: akuntabilitas; adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggungjawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya; transparansi: pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah; dan keterbukaan: menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan; aturan hukum pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

## REFERENSI

- Abror, F., & Khuljana, D. (2022). Upaya Merealisasikan Good Governance melalui Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 4, 55–59. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i1.381>
- Engkus, Ainyna Rachmadianty Azan, Alliadzar Hanif, & Anisa Tiara Fitr. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Firdausijah, R. T., & Priatna, A. (2020). 2899-Article Text-11453-2-10-20210323. 11, 113–119.
- Garmana, D. H. (2020). Konsep dan Aktualisasi Good Governance alam Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah. *Journal of Regional Public Administration*, 5(1), 1–10.
- Hadi Tuasikal. (2019). Membedah Konsep Pelayanan Publik Dan Good Governance Dalam Perspektif Hukum Administrasi Hadi. *Justisi*, 8–20.
- Lestari, R. A., Santoso, S. A., Wijaya, U., Surabaya, K., Sebelas, U., & Surakarta, M. (n.d.). *Pelayanan publik dalam*. 2(1), 43–55.
- Nurimansyah, M., Ariyani, R. M., Selatan, S., & Barat, J. (2020). Implementasi Good Governance Dalam. *Jurnal Mahasiswa*, 2(2), 114–127. <http://www.samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/45%0Ahttp://www.samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/download/45/56>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Rohman, A., & Hanafi, Y. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi*, 9(2), 153. <https://doi.org/10.33366/rfr.v9i2.1469>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>