

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK

Sondil E. Nubatonis, Sugeng Rusmiwari, Son Suwasono

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: nubatonis_sondhy@yahoo.co.id

Abstrak: Pelayanan Publik yang diberikan oleh aparat pemerintah saat ini dalam kondisi ril menurut Mohamad (2003): Kurang Responsif, Kurang Informatif, Kurang Accessible. Kurang Koordinasi. Kurang Birokratis, Kurang mendengar keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, Kurang Inefisien. Jenis penelitian yang dipilih penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data meliputi: observasi, wawancara, dokumentasi, Teknik analisis data dengan cara Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan. Pengujian keabsahan data antara lain: Uji Kredibilitas, Pengujian Transferability, Pengujian Dependability, Pengujian Confirmability. Hasil penelitian dari ketujuh prinsip *good governance* dapat diimplementasikan dengan baik yakni prinsip Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Prima, Demokrasi dan Partisipasi, efisiensi dan efektivitas, serta Supermasi Hukum. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Prinsip-Prinsip *good governance* anatara lain: (1) Kurangnya Sumber Daya Manusia, (2) Kurangnya sarana dan prasarana, (3) Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen-dokumen kependudukan, (4) Masyarakat Kota Malang sebagian besar berada di luar kota, (5) Kurangnya kesabaran masyarakat terhadap proses pelayanan, (6) Letak Instansi cukup jauh. Dampak dari Implementasi Prinsip-Prinsip *good governance* yaitu kinerja organisasi semakin meningkat serta hak dan kewajiban masyarakat dapat terpenuhi.

Kata kunci: Good Governance, Pelayanan Publik

Summary: *Public services provided by the government apparatus now in real conditions by Mohamad (2003): Less Responsive, Less Informative, Less Accessible. Less Coordination. Less bureaucratic, less heard complaints, suggestions, and aspirations of the people, less inefficient. The selected research type is qualitative research, data collection techniques include: observation, interviews, documentation. data is analyzed by means of data reduction, Data Presentation and Withdrawal Conclusions. Testing the validity of the data include: Test Credibility, transferability Testing, Dependability Testing, Testing Confirmability. The results of the seven principles of good governance can be implemented with both the principles of Professionalism, Accountability, Transparency, Excellent Service, Democracy and Participation, efficiency and effectiveness, as well as the Law Honor. Factors that affect the implementation of good governance principles among other things: (1) Lack of Human Resources, (2) lack of facilities and infrastructure, (3) lack of public awareness of the importance of the documents of population, (4) Community Malang partially great being out of town, (5) Lack of patience attitudes to the services, (6) Location of Agencies far enough. Impact of the Implementation of the Principles of good governance: increasing organizational performance and the rights and obligations of the community are met.*

Keywords: Good Governance, Public Services

PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai bagian dari agenda reformasi dengan tujuan agar terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih (*good clean governance*), meliputi profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supermasi hukum, bervisi strategis. Tjokromidjoj dalam Sinambela (2006) dan *United Nation Development Program (UNDP)* dalam Mardiasmo (2004).

Implementasi prinsip-prinsip *good governance* Untuk menciptakan pemerintahan yang baik salah satunya melalui sistem pelayanan publik yang akuntabel. Pelayanan Publik saat ini memiliki berbagai kelemahan, sebagaimana diungkapkan oleh Mohamad (2003): Kurang responsif, Kurang informatif, Kurang *accessible*, Kurang koordinasi, Kurang Birokratis, Kurang mau mendengar keluhan,

saran, dan aspirasi masyarakat, Kurang Inefisien. Sementara itu, dari sisi kelembagaan, kelemahan utama sistem pelayanan publik adalah terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit serta tidak terkoordinasi. Terdapat beberapa kelemahan mendasar pelayanan publik oleh pemerintah antara lain menurut Suprijadi (2004): Kesulitan pengukuran *output* maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Melihat kompleksitas masalah dan implikasinya terhadap pengembangan praktik *good governance*, maka pemberian prioritas pada pembenahan kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik menjadi langkah awal yang sangat strategis. Kinerja birokrasi dipilih sebagai langkah awal karena selama ini para pejabat birokrasi lebih menempatkan diri sebagai penguasa yang membutuhkan pelayanan daripada menjadi pelayan masyarakat sehingga menyebabkan pengembangan orientasi dan tradisi pelayanan kepada warga dalam orientasi pemerintah selalu mengalami kesulitan.

Upaya menjamin pelayanan publik yang baik diwujudkan dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pemberlakuan kedua undang-undang tersebut menjadi harapan baru untuk mendorong terciptanya *good governance* dalam pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Fokus penelitian meliputi Prinsip-Prinsip *Good Governance* antara lain: (1) *Profesionalitas* yaitu kemampuan, keahlian serta moral pemerintah dalam memberikan pelayanan, (2) *Akuntabilitas* yaitu tanggungjawab pemerintah terhadap tugas yang diberikan serta kebijakan atau keputusan yang diambil, (3) *Transparansi* yaitu keterbukaan pemerintah, penyediaan informasi, kemudahan memperoleh informasi, (4) *Pelayanan prima* yaitu prosedur pelayanan, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta etika pelayanan, (5) *Demokrasi dan Partisipasi* yaitu kebebasan masyarakat dalam menyampaikan pendapat, keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan, (6) *Efisiensi dan Efektifitas* yaitu pelaksanaan dan pencapaian hasil kinerja pelayanan, (7) *Supremasi hukum* yaitu keadilan penegakan hukum, serta Hak Asasi Manusia; dan Faktor-faktor yang mempengaruhi atau menghambat serta Dampak dari Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik.

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis dan sumber data yakni Data Primer dan Data Sekunder. Data primer diperoleh langsung dari Aparatur Pemerintah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang, dan masyarakat penerima pelayanan. Data Sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Teknik Sampling atau teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive Sampling dan Snowball Sampling*. Teknik Pengumpulan data dilakukan dalam penelitian ini adalah *observasi* (pengamatan), *interview* (wawancara), dokumentasi.

Teknik Analisa data dalam penelitian ini dikutip dari Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2011:246) dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu: *Data Collection* (Pengumpulan Data), *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display*, (Penyajian Data), *Verification* (Penarikan Kesimpulan).

Pengujian keabsahan data dikutip dari Sugiyono (2011:270) antara lain: Uji *Kredibilitas* (validitas internal), Pengujian *Transferability* (validitas eksternal), Pengujian *Dependability* (reliabilitas), Pengujian *Konfirmability* (obyektivitas).

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.

1. Implementasi Prinsip *Profesionalitas* sudah sangat efektif karena kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat optimal. karena pembagian tugas serta penempatan para pegawai sudah sesuai dengan kemampuan, keahlian dan latar belakang pendidikan para pegawai, dan didukung pula dengan peningkatan kemampuan serta pengembangan keahlian para pegawai melalui pelatihan-pelatihan.
2. Implementasi prinsip *akuntabilitas* sangat efektif atau sudah berjalan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Karena aparatur pemerintah selalu konsisten terhadap tugas dan bertanggungjawabnya.
3. Implementasi prinsip *Transparansi* sangat efektif. Hal ini dapat dilihat dari bentuk informasi yang disampaikan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat Kota Malang.
4. Implementasi Prinsip Pelayanan Prima sangat optimal karena pelayanan yang diberikan selalu terpadu, terarah, terprogram, dan konsisten, sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 112 tahun 2013, dan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, sehingga pelayanan yang ditema oleh masyarakat mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.
5. Implementasi Prinsip Demokrasi dan Partisipasi sangat efektif karena selalu menjunjung tinggi nilai keinginan dan kehendak rakyat.
6. Implementasi Prinsip Efisiensi dan Efektivitas sangat efisien dan efektif hal ini dilihat dari seluruh aktivitas kinerja pelayanan berjalan dengan baik serta keberhasilan dari kinerja pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.
7. Implementasi Prinsip Supermasi Hukum sudah berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku karena kebijakan-kebijakan tersebut dapat diiblakukan secara adil dan konsisten.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.

1. Kemampuan Sumber Daya Manusi Aparatur Pemerintah yang sangat profesional.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.
3. Tanggungjawab Aparatur Pemerintah sangat tinggi.
4. Ketersediaan informasi publik yang sangat memadai.
5. Aturan diberlakukan secara adil dan merata.

Dampak dari Implementasi Prinsip- Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.

1. Kemampuan para pegawai semakin meningkat.
2. Kesadaran para pegawai terhadap tugas dan tanggungjawabnya semakin tinggi.
3. Masyarakat mengetahui dan memahami prosedur pelayanan serta kebijakan- kebijakan yang ditetapkan.

4. Masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima karena hak dan kewajiban masyarakat dapat terpenuhi.
5. Aspirasi masyarakat dapat disalurkan dengan baik.
6. Keberhasilan kinerja semakin meningkat dan sesuai dengan yang diharapkan.
7. Keadilan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan berdasarkan Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai berikut:

1. Implementasi Prinsip Profesionalitas sangat efektif.
2. Implementasi Prinsip Akuntabilitas sudah berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Implementasi Prinsip Transparansi sangat efektif.
4. Implementasi Prinsip Pelayanan Prima sangat optimal.
5. Implementasi Prinsip Demokrasi dan Partisipasi sangat efektif.
6. Implementasi Prinsip Efisiensi dan Efektivitas sangat efisien dan efektif.
7. Implementasi Prinsip Supermasi Hukum sudah diberlakukan secara adil dan merata.
8. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* sebagai berikut:
 1. Kemampuan Sumber Daya Manusi Aparatur Pemerintah yang sangat profesional.
 2. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.
 3. Tanggungjawab Aparatur Pemerintah sangat tinggi.
 4. Ketersediaan informasi publik yang sangat memadai.
 5. Aturan diberlakukan secara adil dan merata.
9. Dampak dari Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* sebagai berikut:
 1. Kemampuan para pegawai semakin meningkat.
 2. Kesadaran para pegawai terhadap tugas dan tanggungjawabnya semakin tinggi.
 3. Masyarakat mengetahui dan memahami prosedur pelayanan serta kebijakan- kebijakan yang ditetapkan.
 4. Masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima karena hak dan kewajiban masyarakat dapat terpenuhi.
 5. Aspirasi masyarakat dapat disalurkan dengan baik.
 6. Keberhasilan kinerja sesuai dengan yang diharapkan.
 7. Keadilan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Mardiasmo, 2004. *Pewujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance* JURNAL AKUNTANSI PEMERINTAH
- Mohammad, 2003 "Kualitas Pelayanan Masyarakat; Konsep dan Implementasinya", Jurnal Administrasi Negara, Vol.5 No.:1,
- Sinambela, Lijan P, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta; Penerbit Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Alfabeta Bandung
- Suprijadi, 2004. "Etika Birokrasi Dalam Mewujudkan *Good Governance*" Jurnal *Good Governance*, STIA-LAN, Jakarta, Vol.3, No :1, Mei 2004.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik