

UPAYA MEREALISASIKAN *GOOD GOVERNANCE* MELALUI PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

Faizul Abror^{1(a)}, Defamifta Khuljana^{2(b)}

^{1,2}Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Malang

^{a)}faizul.abror5758@gmail.com, ^{b)}dhevaaa27@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

10-01-2022

Diterbitkan Online:

29-04-2022

Kata Kunci:

Pelayanan Publik, Good
Governance

Keywords:

Public Service, Good
Governance

Corresponding Author:

faizul.abror5758@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i1.381>

ABSTRAK

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia dianggap belum efektif karena masih banyak berbagai fenomena permasalahan yang sering muncul dalam penerapannya, misalnya permasalahan mengenai prosedur pelayanan yang berbelit-belit, kurangnya ketidakpastian yang diberikan kepada masyarakat, dan biaya yang perlu dikeluarkan mahal. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif yang menjelaskan mengenai perwujudan good governance, pelayanan publik, dan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan good governance masih belum berjalan dengan baik sehingga perlu peran pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam menyelenggarakan perbaikan kualitas pelayanan publik demi mewujudkan pemerintahan yang good governance. Maka dapat disimpulkan dalam upaya pengembangan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu transparansi, melakukan pengawasan untuk menghindari berbagai bentuk penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, meningkatkan peran dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

ABSTRACT

In the implementation of public services in Indonesia, it is considered ineffective because there are still many problem phenomena that often arise in its application, for example problems regarding convoluted service procedures, lack of uncertainty given to the community, and high costs. The method used is descriptive qualitative research which explains the realization of good governance, public services, and efforts to improve the quality of public services in Indonesia. The results of this study indicate that the implementation of good governance is still not going well so that the role of the government, the community, and the private sector is needed in implementing improvements to the quality of public services in order to realize good governance. , namely transparency, conducting supervision to avoid various forms of irregularities that occur in the implementation of public services, increasing the role and participation of the community in public services.

PENDAHULUAN

Good Governance merupakan sebuah usaha yang dilakukan untuk mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan mewujudkan birokrasi yang bekerja secara efisien, efektif, dan produktif dalam memberikan pelayanan yang prima kepada publik oleh pemerintah. Dalam undang-undang pasal 20 nomor 32 tahun 2004 menjelaskan bahwa prinsip *good governance* tentang pemerintahan daerah ditujukan untuk mendorong terciptanya daya guna dan hasil penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam menyejahterakan masyarakat, baik melalui peningkatan pelayanan publik maupun melalui peningkatan daya saing daerah.

Penerapan *good governance* di Indonesia sudah diberlakukan sejak masa reformasi. Pada masa tersebut dilakukan sebuah perubahan sistem pemerintahan dalam penerapan demokrasi di Indonesia karena diperlukan adanya manajemen penyelenggaraan pemerintahan yang baik sehingga dapat menciptakan suatu pemerintahan yang terjamin dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, hal tersebut sangat penting untuk dikembangkan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia dianggap belum efektif karena masih banyak berbagai fenomena permasalahan yang sering muncul dalam penerapannya. Menurut data yang diadukan ke Ombudsman tahun 2021, permasalahan yang dominan terjadi yaitu terkait penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, kemudian tidak memberikan pelayanan dengan baik, tidak kompeten, tidak patuh, dan berpihak. Hal ini memicu berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemberi pelayanan sehingga masyarakat memilih untuk mencari jalan pintas demi memperoleh pelayanan melalui cara-cara yang instan.

Untuk menangani permasalahan yang timbul dalam pengelolaan pelayanan publik, perlu adanya upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki kualitas pengelolaan pelayanan publik yang baik dan bertanggungjawab demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Hal ini disebabkan fungsi utama dalam pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya oleh pelayan publik terhadap masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam memperbaiki kualitas

pelayanan publik yaitu dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip yang dimiliki *good governance*, karena salah satu ciri dari *good governance* adalah dengan terealisasinya pelayanan publik yang berkualitas oleh pemerintah.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Pada penelitian ini menekankan penjelasan mengenai perwujudan *good governance*, pelayanan publik, dan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan public yang ada di Indonesia. Pada penyusunan karya ilmiah ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data secara studi kepustakaan dan studi literatur. Penulis dalam pengumpulan data secara kepustakaan mengumpulkan buku dan jurnal-jurnal yang mengacu pada materi yang akan dibahas pada penulisan karya ilmiah ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan *Good Governance* dengan Pelayanan Publik di Indonesia

Pelayanan publik dengan *good governance* merupakan dua hal yang berhubungan dan berkaitan satu sama lain. Dalam penerapan praktik *good governance* di Indonesia, salah satu langkah yang tepat adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kunci utama dalam mewujudkan tercapainya praktik *good governance* di Indonesia. Langkah awal yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan peningkatan kualitas terhadap pelayanan publik. Pelayanan publik berperan penting sebagai titik masuk dan penggerak dalam mewujudkan perubahan *good governance* di Indonesia.

Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara berkala sesuai dengan keterlibatan ketiga pihak, yaitu pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta memiliki peranan yang penting dalam peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik di Indonesia demi mewujudkan tercapainya pemerintahan yang *good governance*. Dalam mencapai praktik *good governance* terdapat prasyarat yang perlu ada, yaitu transparansi, tegaknya keadilan, berorientasi dalam konsensus, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat beberapa permasalahan yang muncul dalam penerapan

good governance di Indonesia, yaitu sebagai berikut:

- a) Tidak berjalannya reformasi birokrasi yang sesuai dengan harapan masyarakat;
- b) Tingginya penyalahgunaan wewenang oleh pelayan publik seperti korupsi, hal ini tentu akan menghambat tercapainya praktik *good governance* di Indonesia;
- c) Kurangnya pengawasan terhadap pelayan publik;
- d) Rendahnya kualitas para pelayan publik, aparatur negara, dan lembaga negara;
- e) Semakin banyaknya tuntutan akan partisipasi dan peran masyarakat dalam penyelenggaraan kebijakan publik.

Pemerintah mengambil kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi pilihan yang tepat dan strategis karena pelayanan publik merupakan suatu faktor penentu keberhasilan praktik *good governance* di Indonesia. Terdapat beberapa alasan pemerintah mengapa pelayanan publik menjadi pilihan yang tepat untuk memulai menerapkan praktik *good governance*, yaitu:

- 1) Pertama, meningkatkan kinerja pada pelayanan publik yang dianggap penting oleh seluruh pihak, yaitu pemerintah, masyarakat, dan sektor pasar. Pemerintah berperan penting dalam menerapkan upaya perbaikan kualitas pelayanan publik karena jika perbaikan berhasil dilakukan maka pemerintah juga dapat memperbaiki legitimasi. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik dapat mengurangi biaya birokrasi, sehingga hal ini dapat memperbaiki tingkat kesejahteraan masyarakat dan efisiensi pada sektor pasar.
- 2) Kedua, pelayanan publik merupakan domain dari tiga elemen dalam pemerintahan untuk melakukan interaksi yang intensif. Apabila pemerintah mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka masyarakat dan para pelaku pasar dapat menikmati manfaatnya secara langsung. Oleh karena itu, hal tersebut perlu dilakukan agar masyarakat percaya kembali kepada pemerintah selaku pelayan publik sebab kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat merupakan suatu indikator yang sangat penting dalam upaya pengembangan praktik *good governance* di Indonesia.
- 3) Ketiga, nilai-nilai yang termuat dalam praktik *good governance* dapat diartikan lebih mudah melalui pelayanan publik.

Nilai-nilai yang termuat antara lain efektivitas dan efisiensi, partisipasi, akuntabilitas, transparansi, dan tegaknya keadilan. Para pelayan publik dapat memulai eksperimennya dengan mengembangkan pelayanan publik yang berdasar pada nilai *good governance*. Dengan langkah seperti inilah dapat mewujudkan tercapainya praktik *good governance* di Indonesia.

Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia Demi Mewujudkan *Good Governance*

Salah satu tugas pemerintah yang menjadi tuntutan masyarakat adalah terlaksananya pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Sehingga untuk memenuhi tuntutan masyarakat tersebut, pemerintah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting untuk dilaksanakan demi mendorong proses reformasi birokrasi. Apabila pelayanan publik diselenggarakan dengan baik, maka hal tersebut akan menciptakan kesejahteraan masyarakat di suatu daerah. Suatu pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas apabila sudah mencapai target dalam pelayanan yaitu, meningkatnya kualitas pelayanan publik, meningkatnya jumlah unit pelayanan, dan terjadi peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah.

Namun, di Indonesia permasalahan dalam pelayanan publik masih sering timbul dalam penerapannya, misalnya permasalahan mengenai prosedur pelayanan yang berbelit-belit, kurangnya ketidakpastian yang diberikan kepada masyarakat, dan biaya yang perlu dikeluarkan mahal. Menurut Ombudsman tahun 2021, permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang sering dilaporkan adalah adanya penundaan berlarut oleh pemberi pelayanan terhadap masyarakat. "Pengaduan maladministrasi 2021 yang paling dominan adalah terkait penundaan berlarut, kemudian penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, tidak patut, dan berpihak," jelas Hery dalam Webinar Ngovi Bareng Ombudsman.

Dengan timbulnya beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik, hal ini menyebabkan munculnya rasa ketidakpercayaan masyarakat terhadap

pemerintah selaku pemberi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan adanya pengembangan kualitas pelayanan publik di Indonesia demi mewujudkan praktik *good governance*, agar masyarakat percaya kembali terhadap pemerintah. Untuk menerapkan upaya mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu adanya keseimbangan antara ketiga pihak yang berperan dalam proses pengembangan pelayanan, yaitu pemerintahan, masyarakat, dan sektor swasta. Dalam meningkatkan pelayanan publik, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu mengetahui harapan dan kebutuhan masyarakat, mengidentifikasi berapa titik sentuh dalam proses peningkatan pelayanan, dan adanya pemantauan tingkat kepuasan publik terhadap pemberi pelayanan publik yang dilakukan secara berkala.

Langkah-langkah yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan daya kreativitas dan inovasi dalam sistem pemerintahan, hal ini dapat dimulai dari tingkat individu kemudian kelompok. Langkah ini bertujuan agar semua pihak dapat mengembangkan bakat dan keterampilan yang dimilikinya. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 yang menjelaskan terkait inovasi daerah, bahwa setiap instansi pemerintah dapat melakukan berbagai bentuk pembaharuan dalam setiap penyelenggaraan pemerintah sehingga dapat mendukung tercapainya proses *good governance*. Pada dasarnya, terciptanya inovasi dalam pelayanan publik adalah untuk mempermudah masyarakat dalam menikmati pelayanan yang diberikan oleh pelayan publik. Oleh karena itu, pemerintah harus melakukan inovasi terus-menerus agar dapat mewujudkan terciptanya pemerintahan yang *good governance*. Sehingga apa yang diharapkan oleh masyarakat dapat terselenggara secara maksimal.
- 2) Menerapkan prinsip *good governance* yaitu transparansi. Pemerintah harus transparan terhadap masyarakat terkait pengelolaan pemerintahan dan responsivitas.
- 3) Mendengarkan harapan dan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, agar pemerintah mengerti pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sudah memenuhi harapan publik atau tidak.
- 4) Melakukan pengawasan untuk menghindari berbagai bentuk penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti korupsi, penundaan berlarut, penyimpangan terhadap prosedur pelayanan, tidak kompeten, dan penyalahgunaan wewenang.
- 5) Memberikan sanksi terhadap pelaku penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 6) Meningkatkan peran dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.
- 7) Melakukan peningkatan kualitas terhadap para pelayan atau pejabat publik.
- 8) Mengoptimalkan sistem tata kelola pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan prinsip dasar dalam pelayanan publik, yaitu setiap orang mempunyai hak untuk menyampaikan pendapat dan laporan.
- 9) Melakukan optimalisasi penggunaan media sosial dan teknologi informasi. Peranan teknologi informasi merupakan salah satu cara yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Hal ini tertuang dalam UU Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 yang menjelaskan terkait Informasi dan Transaksi Elektronik, bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Selain itu, manfaat penggunaan media sosial dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik bagi pemerintah, yaitu dapat memudahkan pemerintah dalam menyebarluaskan informasi pemerintah kepada masyarakat luas dan lebih mudah dalam mengetahui aspirasi masyarakat serta saran terhadap kebijakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
- 10) Meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sarana dan prasarana merupakan alat untuk menunjang keberhasilan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Apabila dua unsur tersebut tidak ada dalam penyelenggaraan pelayanan, maka tidak akan dapat mewujudkan tercapainya hasil yang telah diharapkan.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *good governance* adalah suatu usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengendalikan pelaksanaan pelayanan publik dengan tujuan mewujudkan birokrasi yang bekerja secara efisien efektif dan produktif dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan publik dengan *good governance* merupakan dua hal yang berhubungan dan berkaitan satu sama lain. Pelayanan publik merupakan faktor penentu dalam mewujudkan keberhasilan praktik *good governance* di Indonesia. Terdapat beberapa alasan mengapa pemerintah memilih pelayanan publik menjadi pilihan yang tepat untuk memulai menerapkan praktik *good governance*, yaitu pertama meningkatkan kinerja pada pelayanan publik yang dianggap penting oleh seluruh pihak, yaitu pemerintah, masyarakat, dan sektor pasar. Kedua, pelayanan publik merupakan domain dari tiga elemen dalam pemerintahan untuk melakukan interaksi yang intensif. Ketiga, nilai-nilai yang termuat dalam praktik *good governance* dapat diartikan lebih mudah melalui pelayanan publik.

Di Indonesia permasalahan dalam pelayanan publik masih sering timbul dalam penerapannya, misalnya permasalahan mengenai prosedur pelayanan yang berbelit-belit, kurangnya ketidakpastian yang diberikan kepada masyarakat, dan biaya yang perlu dikeluarkan mahal. Permasalahan tersebut menimbulkan rasa ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan adanya pengembangan kualitas pelayanan publik di Indonesia demi mewujudkan praktik *good governance*, agar masyarakat percaya kembali terhadap pemerintah. Langkah-langkah yang dapat diterapkan antara lain, meningkatkan daya kreativitas dan inovasi dalam sistem pemerintahan, menerapkan prinsip *good governance* yaitu transparansi, melakukan pengawasan untuk menghindari berbagai bentuk penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, meningkatkan peran dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, dan mengoptimisasi sistem tata kelola pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aksa, Ahmad Husnan. *Etika Administrasi Publik: Peranannya Dalam Mewujudkan Good Governance*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan 2010.
- Ali, Hasanudin. Meningkatkan Pelayanan Publik: Mulai Darimana Ya?. <https://alvara-strategic.com/meningkatkan-pelayanan-publik-dari-mana/>. Diakses pada 8 Januari 2022 pukul 21.30.
- Dwiyanto, Agus. 2021. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Maryam, Neneng Siti. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik di Indonesia*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Volume VI No. 01 Juni 2016.
- Nuraeni, Siti. *Penerapan Etika Administrasi Publik Sebagai Upaya Dalam Mewujudkan Good Governance*.
- Palangda, Listriyani dkk. *Penerapan Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis Volume 01 Nomor 2 September 2020.