

Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Tegal Rejo Kecamatan Medan Perjuangan

Farida Hanum Nasution

(Fisip Univ.Dharmawangsa Medan)

Abstrak

Prinsip pemerintahan yang baik (good governance) adalah merupakan kebutuhan masyarakat dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan oleh Pemerintah. Pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi, dapat menjadi faktor pendorong terwujudnya political governance. Pelaksanaan pemerintahan yang baik mulai proses perumusan kebijakan publik, penyelenggaraan pembangunan, pelaksanaan birokrasi pemerintah agar berjalan secara transparan, efektif dan efisien. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur good governance.

Kata Kunci : Prinsip-prinsip Good Governance, Pelayanan Publik.

A.Pendahuluan

Secara umum, governance dapat diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya, Governance mencakup tiga domain yaitu pemerintah, swasta dan masyarakat. Gambaran buruknya birokrasi antara lain birokrasi tumpang tindih; sistem, metode, dan prosedur kerja belum tertib; pegawai negeri sipil belum profesional, belum netral dan sejahtera; praktik korupsi, kolusi dan nepotisme masih mengakar; koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi program belum terarah; serta disiplin dan etos kerja aparatur negara masih rendah. Pendapat tentang buruknya semua pelayanan yang dilaksanakan birokrasi menurut Pandji Santosa merupakan pengaburan makna birokrasi yang berkembang di masyarakat dan terus berlangsung oleh sikap diam masyarakat.

Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur good governance. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. 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, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. 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.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Dalam pemberian pelayanan publik, disamping permasalahan diatas, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering melecehkan martabatnya sebagai warga Negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karna budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Tegal rejo Kec. Medan Perjuangan menjadi keharusan dan tidak dapat dihindari sebagai konsekuensi dari semakin tingginya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan publik. Disamping itu timbulnya kesadaran masyarakat hak azasi manusia, iklim demokrasi yang semakin baik, tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi. adanya kebebasan pers sebagai alat kontrol sosial dan pembangunan, kondisi yang demikian menurut adanya penyelenggaraan pemerintahan yang bertumpu pada prinsip demokrasi, akuntabilitas, transparansi, efisiensi dan efektifitas, profesionalitas.

Lebih lanjut lagi dijelaskan bahwa penelitian ini akan melihat bagaimanakah penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kelurahan Tegal Rejo Kec. Medan Perjuangan dan peneliti akan memfokuskan penerapan prinsip good governance hanya dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Tegal Rejo Kec. Medan Perjuangan, hal ini dikarenakan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan penyediaan barang dan jasa publik yang dibutuhkan masyarakat serta merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam upaya melihat sampai sejauh mana penerapan prinsip good governance diterapkan di suatu lembaga pemerintah, selain itu juga tuntutan utama masyarakat kepada pemerintah lebih banyak mengarah kepada upaya perbaikan layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, hal ini jelas bahwa pelayanan publik sangat penting dan harus mengandug prinsip-prinsip good governance.

B.Pembahasan

1. Pengertian Good Governance

Pemerintah atau governance dalam bahasa Inggris diartikan sebagai : the authoritative direction and administration of the affairs of men / women in nation, state city, etc. dalam bahasa Indonesia berarti : pengharan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam sebuah Negara, Negara bagian, atau kota dan sebagainya. Sedangkan pemerintahan atau governance dalam bahasa Inggris berarti : the act, fact manner of governing yaitu : tindakan, fakta, pola dan kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan. Dengan demikian governance adalah suatu kegiatan atau proses sebagai mana dikatakan Kooiman bahwa governance lebih merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.

Menurut Sedarmayati (2003:76) good governance adalah "suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut administrasi pembangunan. Dengan demikian ia berpendapat bahwa pemerintah berada pada posisi sentral (agent of change) dari suatu masyarakat dalam suatu masyarakat berkembang"

Menurut Dwi Payana (2003:47) "Good Governance" sering diartikan sebagai "kepemerintahan yang baik". Adapula yang mengartikannya sebagai "tata pemerintahan yang baik" dan ada pula yang mengartikannya sebagai "sistem pemerintahan yang baik". Selanjutnya dijelaskan pula bahwa istilah "governance" sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan publik good and services. Sedangkan arti "good" dalam "good governance" mengandung dua pengertian, pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan, berkelanjutan dan keadilan sosial; kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Praktek terbaiknya di sebut "good governance" atau pemerintahan yang baik. Sehingga dengan demikian "good governance" didefinisikan sebagai "penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain-domain Negara, sektor swasta dan masyarakat".

2. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance

Penyelenggaraan pemerintah ditujukan untuk menciptakan fungsi pelayanan yang baik. Dalam penyelenggaraan pemerintahan telah terjadi pergeseran paradigma, pembangunan dan pelayanan publik senantiasa menyandarkan pada peraturan perundangan yang berlaku. Sedangkan dalam good governance tidak hanya terbatas pada penggunaan peraturan perundangan saja. Melainkan dikembangkan pula dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance yang tidak dilakukan saja oleh pemerintah. Tetapi juga harus melibatkan masyarakat dan sektor swasta.

Dari aspek pemerintahan, good governance dapat dilihat melalui beberapa aspek, yaitu :

1. Hukum atau kebijakan, ditujukan pada perlindungan sosial, politik dan ekonomi.
2. Kompetensi administrasi dan transparansi, kemampuan membuat perencanaan dan melakukan implementasi secara efisien. Kemampuan penyederhanaan organisasi, penciptaan iklim disiplin dan model administrasi dan keterbukaan informasi.
3. Desentralisasi regional dan dekonsentrasi departemen.
4. Penciptaan pasar yang kompetitif, penyempurnaan mekanisme pasar, peningkatan peran pengusaha kecil dan segmen lain dalam sektor swasta, dan kemampuan pemerintah dalam mengolah kebijakan makro.

Menurut UNDP (United Nation Development Programme) menyatakan bahwa karakteristik good governance, meliputi:

- a. Interaksi melibatkan 3 mitra besar yaitu pemerintah, sektor swasta dan masyarakat madani untuk melaksanakan pemberdayaan sumber daya ekonomi, sosial dan politik.
- b. Komunikasi terdiri dari system jejaring dalam proses pengelolaan dan kontribusi terhadap kualitas hasil.
- c. Proses penguatan sendiri, system pengelolaan mandiri adalah kunci keberadaan dan kelangsungan keteraturan dari berbagai situasi kekacauan yang disebabkan dinamika dan perubahan lingkungan, memberi kontribusi terhadap partisipasi dan menggalakan kemandirian masyarakat serta memberikan kesempatan untuk kreativitas dan stabilitas berbagai aspek pemerintahan yang baik.
- d. Dinamis, keseimbangan berbagai unsur kekuatan kompleks yang menghasilkan persatuan dan kerjasama untuk pertumbuhan dan pembangunan yang berkelanjutan.

- e. Saling ketergantungan yang dinamis antara pemerintah, kekuatan pasar dan masyarakat madani.

Melihat karekteristik tersebut diatas, mencerminkan terjadinya proses pengambilan keputusan dengan tetap menerapkan prinsip good governance yaitu : partisipasi, tranparansi, kesetaraan, penegakan hukum, efektif dan efesien, dan akuntaabilitas. Prinsip-prinsip good governance pada dasarnya mengandung nilai-nilai yang objektif dan rasional. Apabila hal ini diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintah dengan konsisten, ini akan menjadi indikator atau tolak ukur pemerintahan yang baik.

Dengan demikian jelas bahwa wujud dari good governance adalah terlaksananya penyelenggaraan pemerintah Negara yang solid, akuntabel, efektif, dan efesien dengan tetap menjaga hubungan yang konstruktif antar Negara, Sektor swasta dan masyarakat. Karena good governance meliputi system administrasi negara, maka upaya mewujudkan good governance juga merupakan upaya melakukan penyempurnaan administrasi Negara yang berlaku pada suatu Negara.

Penjelasan Peraturan Pemerintah No. 101 tahun 2000, Good Governance adalah “Kepemerintahan yang menjalankan prinsip-prinsip demokrasi, akuntabilitas, transparansi, efesiensi dan efektifitas, profesionalitas dan mendapat dukungan dari masyarakat”

Dengan melihat prinsip-prinsip good governance tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa prinsip utama unsur good governance adalah :

1. Demokrasi : Mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Akuntabilitas : Meningkatkan tanggungjawab para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
3. Transparansi : Menciptakan kepercayaan timbal balik anatra pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat da memadai.
4. Efesiensi dan Efektivitas : Menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab.
5. Profesionalitas : Meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintah agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya terjangkau.

3.Pengertian Pelayanan Publik

Menurut KEPMENPAN No. 81 tahun 1993 Pelayanan adalah :

“suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995 pelayanan :

“Sesuatu yang berkaitan dengan dua istilah, dan yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang sedangkan pengertian pelayanan adalah Usaha melayani kebutuhan orang lain”

4.Hakikat Pelayanan Publik

Menurut Rahmayanty (2010:86) Hakikat pelayanan publik adalah “pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”

Menurut Sedarmayanti (2004:83) Hakikat pelayanan publik adalah :

“(a) meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan public, (b) mendorong upaya pengefektifan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna, (c) mendorong tumbuhnya produktivitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas”

Menurut Ibrahim (2008:19) Hakikat pelayanan publik adalah :

“a) Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah/pemerintahan di bidang pelayanan umum, b) Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisiensikan sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna, c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas”

Berdasarkan pendapat diatas, penulis menyimpulkan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai suatu kewajiban, yang dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan,

serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan public karena pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

5. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Rahmayanty (2010:89-90) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. **Prosedur pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. **Waktu penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. **Produk pelayanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
4. **Sarana dan prasarana**
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
5. **Biaya pelayanan**
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
6. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik**
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Surjadi (2009:46), kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan, banyak ragamnya menurut pakar, namun esensi pelayanan pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas, dalam hal ini maksudnya adalah:

1. Pelayanan harus cepat : pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
2. Pelayanan harus tepat : Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.

3. Pelayanan harus akurat : Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.
4. Pelayanan harus berkualitas : Produk pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan. sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan uraian diatas, maka standar pelayanan publik menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas di dalam pelayanan.

6.Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pemerintah telah memperhatikan setiap perbaikan pelayanan kepada masyarakat melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang mengemukakan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public, Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik dan Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan Publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan Publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

9. 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.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2002. **Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek**, Jakarta: RinekaCipta.

Common, Richard., et.al., **Managing Public Services**, Oxford, Butterworth Heinemann Ltd., 1993.

Riggs, Fred, W., **Administrasi pembangunan, Sistem Administrasi dan Birokrasi**, Jakarta, Rajawali, 1989.

Soedjadi, F.X., **Analisis Manajemen Modern**, Jakarta, Gunung Agung, 1997.

Rasyid, Agus. 2005. **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

IrfanIslamy, M.DR., **Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara**, Malang, 1998.

Istianto, Bambang. 2009. **Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik**. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Kumorotomo, Wahyudi. 1999. **Etika Administrasi Negara**. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

M.RyaasRasyik, **Reformasi Politik dan Ekonomi**, Widyapraja no. 30, Jakarta, 1998.

- Moleong, Lexy. 2006. **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mungin, Burhan. 2007. **Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya**. Jakarta: Kencana.
- Nugroho, D. Riant. 2004. **Kebijakan Publik, Formulasi Implementasi, dan Evaluasi**. Jakarta: Gramedia.
- Ratminto, 2005. **Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

