

PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT TOLANGOHULA KABUPATEN GORONTALO

Vinantie Auliyah¹, Irawaty Igrisa², Rustam Tohopi³

Universitas Negeri Gorontalo, vinantiea@gmail.com¹

Universitas Negeri Gorontalo, irawatyigrisa17@ung.ac.id²

Universitas Negeri Gorontalo, rustam@ung.ac.id³

Dikirim (April 07, 2024)
Direvisi (April 08, 2024)
Diterima (April 09, 2024)
Diterbitkan (April 10, 2024)

Corresponding Author
Vinantie Auliyah
vinantiea@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana responsivitas, efektifitas dan efisiensi, keadilan, akuntabilitas dan transparansi yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Camat Tolangohula Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo sudah berjalan dengan baik namun belum optimal. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan publik sudah memenuhi prinsip-prinsip responsivitas, keadilan, dan akuntabilitas. Namun, dalam prinsip-prinsip transparansi, efisien dan efektivitas belum optimal, hal ini dilihat dari kurangnya informasi yang jelas terkait pelayanan di kantor Kecamatan Tolangohula dan pegawai kantor yang kurang disiplin dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: Good Governance; Pelayanan Publik

ABSTRACT

This research aims to find out how responsiveness, effectiveness and efficiency, justice, accountability, and transparency are provided by public service providers at the Tolangohula District Head Office, Gorontalo Regency. This research method is qualitative. The research results show that the application of Good Governance principles in public services at the Tolangohula District Office, Gorontalo Regency has gone well but is not yet optimal. This is proven by public services that fulfill responsibility, justice, and accountability principles. However, the principles of transparency, efficiency, and effectiveness are not yet optimal, this can be seen from the lack of clear information regarding services at the Tolangohula District Office and office employees who lack discipline in providing services.

Key Word: Good Governance; Public Service

PENDAHULUAN

Good Governance atau tata pemerintahan yang baik, merupakan bagian dari paradigma baru yang berkembang dan memberikan nuansa yang cukup mewarnai pasca krisis multidimensi, seiring dengan tuntutan era reformasi. Konsep *Good Governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik.

Good Governance merupakan bagian dari suatu agenda reformasi dengan tujuan agar terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good clean governance*), secara umum indikator *Good Governance* meliputi: (1) Partisipasi masyarakat, semua warga masyarakat mempunyai hak dalam pengambilan keputusan yang mewakili kepentingan mereka, (2) Tegaknya supremasi hukum, kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, (3) Transparansi, seluruh proses pemerintahan dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, (4) Peduli pada stakeholder, seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan, (5) Berorientasi pada konsensus, tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan yang berbeda 1 2 demi terbangunnya konsensus menyeluruh bagi masyarakat, (6) Kesetaraan, seluruh masyarakat memepunyai kesempatan mempertahankan kesejahteraan mereka, (7) Efektifitas dan efisien, proses pemerintahan membuahakan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat, (8) Akuntabilitas, para pengambil keputusan di pemerintah bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga lembaga yang berkepentingan, dan (9) Visi strategis, para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia.

Pelayanan publik menjadi isu strategis karena pelayanan publik di Indonesia lemah tanpa kemajuan, pengaruhnya sangat luas, mulai dari kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Melihat keadaan urusan publik saat ini, pemerintahan yang baik harus digunakan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan dukungan sumber daya manusia yaitu pegawai yang mempunyai sifat dan sikap prinsip *Good Governance*.

Pemerintahan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* maka kualitas pelayanan publik akan meningkat, angka korupsi akan berkurang, dan pemerintah akan lebih memperhatikan kepentingan warga negaranya. Seperti yang dikatakan Dwiyanto (2008); “Salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang mewakili nilai-nilai yang terkait dengan tata kelola pemerintahan yang baik.” Dengan kata lain, tingkat keberhasilan pelayanan publik adalah sejauh mana otoritas itu sendiri

mampu menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* dan unggul dalam organisasi. Harapannya, dengan pengelolaan yang baik maka pemerintahan akan menjadi pemerintahan yang kuat, bermutu, jujur, dan bertanggung jawab.

Menurut Undang-Undang Nomor 92 Tahun 2021 Menteri Pemberdayaan Lembaga Publik dan Reformasi Perkantoran, pelayanan publik adalah “suatu kegiatan atau kumpulan kegiatan yang memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan tata cara hukum bagi penyelenggara pelayanan publik, masyarakat dan pengawasan.” Pejabat dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Menurut Sedarmayanti (2012:7), terdapat 5 prinsip yang dapat digunakan untuk menggambarkan praktik administrasi publik yang menunjukkan *Good Governance*, yaitu: A) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan memberikan tanggapan secara cepat dan efisien serta memberikan pelayanan prima, menyenangkan dan sopan. b) Efektivitas dan efisiensi adalah proses dan prosedur yang digunakan untuk menghasilkan sesuatu yang paling sesuai dengan kebutuhan melalui berbagai sumber daya yang tersedia. c) Keadilan artinya setiap orang atau warga negara mempunyai kesempatan yang sama untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat tanpa membedakan gender atau perbedaan lainnya. d) Akuntabilitas adalah suatu kewajiban bagi pejabat pemerintah untuk dapat dipertanggungjawabkan dan dipertanggungjawabkan atas segala tindakan dan kebijakan yang diputuskannya. e) Transparansi, yaitu pemerintahan yang baik akan bersifat transparan kepada masyarakatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Berdasarkan wawancara dan observasi awal yang dilakukan peneliti, ditemukan banyak permasalahan, diantaranya adalah peningkatan pelayanan publik di Kantor Camat Tolangohula Kabupaten Gorontalo. Melihat prinsip transparansi harapannya informasi harus mudah menjangkau masyarakat. Faktanya, masyarakat sulit mengakses informasi mengenai kondisi layanan. Berdasarkan temuan pertama, terlihat papan informasi di Kantor Camat Tolangohula Kabupaten Gorontalo kurang jelas dan banyak informasi yang tidak lengkap.

Untuk menentukan konsep *responsiveness*, diharapkan pegawai dapat merespon dengan cepat dan efisien serta memberikan pelayanan yang baik, menyenangkan dan ramah. Faktanya, para pejabat belum menerapkan senyuman, sapa, salam, sopan, dalam melayani masyarakat.

Maksud dari efisiensi dan efektifitas adalah agar pegawai memberikan pelayanan yang baik. Segala tindakan dilakukan untuk menghasilkan sesuatu yang sangat dinantikan. Bahkan peneliti mengamati secara langsung banyak pekerja yang datang terlambat dan tidak pulang sesuai jadwal yang ada, serta ada pula pekerja kantoran yang datang tanpa pekerjaan kantor. Belum terbentuknya pelayanan yang

berkualitas diduga disebabkan oleh belum diterapkannya prinsip-prinsip *Good Governance* oleh para pegawai di Kantor Camat Tolangohula, Kabupaten Gorontalo.

Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk dikaji agar dapat dijadikan pedoman bagi instansi pemerintah di Kota Gorontalo untuk menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* khususnya pada kantor Camat Tolangohula Kabupaten Gorontalo.

TINJAUAN PUSTAKA

Terdapat berbagai prinsip-prinsip *Good Governance* telah dibahas dalam berbagai artikel, seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto, A. yaitu; (1) akuntabilitas, (2) rasionalitas, (3) keadilan, (4) efektivitas dan efisiensi, (5) tindakan tanggung jawab, (6) visi strategis. *United Nation* dalam Keban 2004:185 (Pasolong, 2017), mengusulkan 5 indikator tata kelola *Good Governance*, yaitu: (1) kapasitas, (2) akuntabilitas, (3) partisipasi, (4) akurasi, (5) stabilitas dan (6) Desentralisasi. Demikian pula Tjokroamidjoyo (2000:78-79) mengemukakan 5 prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, yaitu: (1) akuntabilitas, (2) keterbukaan, (3) keterbukaan, (4) kepastian hukum, dan (5) keadilan. Selanjutnya Abedin (2006:132-135) mengemukakan 12 prinsip tata kelola yang baik, yaitu: (1) akuntabilitas, (2) transparansi, (3) hukum, (4) keadilan, (5) seimbang, (6) transparan, (7) sensitif, (8) efektif dan efisien, (9) menyenangkan, (10) kooperatif, (11) visioner dan (12) profesional.

Menurut Sedarmayanti (2012:7), ada beberapa komponen atau prinsip yang dapat digunakan untuk menciptakan suatu bentuk administrasi publik yang mencerminkan *Good Governance*, yaitu:

1. Responsivitas (*Responsiveness*)
Daya tanggap merupakan kewajiban penguasa untuk memberikan tanggapan yang cepat dan tepat terhadap segala kebutuhan dan keinginan masyarakat.
2. Efektivitas dan efisiensi berarti organisasi sektor publik harus memproduksi sesuai dengan kebutuhan dan memanfaatkan sumber daya sebaik-baiknya.
3. Keadilan (*Equity*)
Keadilan berarti setiap orang atau warga negara mempunyai kesempatan yang sama untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat tanpa membedakan gender atau perbedaan lainnya.
4. Akuntabilitas (*Accountability*)
Akuntabilitas adalah kewajiban pejabat publik untuk bertindak secara bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan segala tindakan dan kebijakan yang diputuskannya.
5. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi yaitu pemerintahan yang baikiakan bersifat terbuka dengan rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Berdasarkan prinsip-prinsip *Good Governance* tersebut, peneliti menilai bahwa prinsip-prinsip *Good Governance* menurut sudut pandang Sedarmayanti (2012) adalah yang paling relevan dan dapat dijadikan acuan dalam pengumpulan data dan analisis masalah dalam penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Adapun yang menjadi pendekatan dalam penelitian ini yaitu peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang memiliki karakteristik alami (natural setting) sebagai sumber data langsung. Hal ini digunakan karena dengan pendekatan kualitatif bisa mengungkapkan berbagai macam fakta dan kondisi di lapangan, sehingga peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk mempelajari secara intensif tentang situasi dan keadaan dari suatu fenomena yang terjadi.

Sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2017: 38) metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting), disebut juga sebagai metode etnografi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Dalam penelitian ini ada 9 orang yang peneliti wawancara antara lain Kepala Kantor Kecamatan Tolanghula, Sekretaris Kecamatan, dan 7 masyarakat menjadi informan untuk informasi tentang kondisi dan situasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles & Huberman dikutip oleh (Suparman, 2020) yaitu pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Responsivitas

Menurut *United Nations Development Programme* oleh Abd. Rohman (2019:157), responsivitas adalah suatu kondisi dimana suatu lembaga mampu memberikan pelayanan kepada berbagai kelompok kepentingan, khususnya masyarakat, dalam keseluruhan prosesnya.

Penyelenggaraan pelayanan khususnya pada Kantor Kecamatan Tolanghula menjadi perhatian peneliti karena pelayanan yang ada saat ini mempunyai beberapa permasalahan, salah satunya adalah sikap aparat Kantor Kecamatan

Tolangohula dalam pemberian pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti kemudian menemukan adanya pemberian pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini sikap reseptif terhadap masyarakat, yang tentunya dibuktikan dengan adanya pemohon yang datang untuk memberikan pelayanan, petugas dari Kantor Kecamatan Tolangohula segera menyambutnya dan menyikapinya dengan sopan dan ramah. Selain itu, masyarakat puas dengan respon yang dilakukan sesuai SOP kantor Kecamatan Tolangohula.

2. Efektifitas dan efesiensi

Efisiensi dan efektivitas telah diidentifikasi sebagai prinsip utama *Good Governance* yang harus diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Pengertian dari *United Nations Development Programme* dijelaskan, efektivitas dan efisiensi menunjukkan bahwa seluruh kegiatan dan struktur organisasi bertujuan untuk membuahkan hasil berdasarkan kebutuhan dan tepat sasaran.

Praktek pemberian pelayanan publik di Kantor Kecamatan Toalngohula telah mengalami beberapa tuntutan dari masyarakat, terutama dalam hal kedisiplinan pegawai. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin masih belum diimplementasikan secara optimal. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti saat melakukan observasi lapangan pada Kantor Camat Tolangohula bahwa pegawai disana masih kurang disiplin waktu, dimana masih ada pegawai yang sering datang terlambat, pulang tidak sesuai jam kerja yang ada, masuk dan keluar kantor sesuka hati, tidak hanya itu, ada juga pendelegasian tugas. kepada satu karyawan melawan karyawan lain dan yang lebih buruk lagi adalah masih ada karyawan yang datang tanpa mengenakan atribut kantor. Tentu saja hal ini bertentangan langsung dengan penerapan pelayanan publik yang baik sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan juga bertentangan dengan SOP di Kantor Kecamatan Tolangohula, Kabupaten Gorontalo.

3. Keadilan

Dalam pengertian prinsip-prinsip *Good Governance* yang disusun oleh *United Nations Development Programme*, sebagaimana dijelaskan oleh Abd. Rohman (2019:156), penerapan hukum bermakna adanya kerangka kerja yang adil dan dihormati. Hal ini dapat diinterpretasikan sebagai perlunya setiap penyelenggara layanan publik mematuhi aturan-aturan yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Akuntabilitas

Menurut UNDP, akuntabilitas merujuk pada evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan dan kinerja organisasi yang dapat dipertanggungjawabkan. Proses ini mencakup memberikan umpanbalik kepada pimpinan organisasi serta mendorong peningkatan kinerja di masa yang akan datang. Akuntabilitas juga menunjukkan kewajiban untuk menyikapi berhasil tidaknya program organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, dilakukan melalui proses akuntabilitas.

5. Transparansi

Transparansi dalam sifat pelayanan merupakan langkah yang sangat penting dalam penerapan *Good Governance*, karena banyak permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan kegiatan dan pelayanan pemerintah. karena kurangnya kesadaran, yang mengarah pada layanan yang tidak efisien. Menurut United Nations Development Program (UNDP), transparansi meliputi aliran bebas informasi dan metode komunikasi yang dapat diakses langsung oleh mereka yang membutuhkannya. Informasi ini harus mudah dipahami dan dipantau oleh otoritas setempat. Untuk penerapan konsep transparansi dalam administrasi Kantor Camat Tolangohula sangat baik. Entitas ini berkomitmen untuk memberikan informasi yang baik tentang layanan manajemen kepada publik dan tersedia dalam banyak cara termasuk pelaporan online, interaksi langsung atau undangan.

Menurut penelitian yang diuraikan dalam jurnal (Duarmas, 2016: 7), jaminan tata kelola pemerintahan yang baik mencakup prinsip-prinsip yang mendasari kerja pemerintah dan mempengaruhi kerja rakyat, seperti yang telah dibahas sebelumnya. Menurut rumusan masalah, transparansi mengacu pada ketersediaan informasi yang jelas dari penyedia layanan atau otoritas selama pelaksanaan layanan. Ketersediaan informasi ini memungkinkan semua layanan publik dapat diakses dan dimengerti oleh semua lapisan masyarakat. Tingkat keterbukaan dapat diukur dengan sejumlah indikator atau kriteria, antara lain; 1) Tujuan pemerintahan adalah untuk membuat orang lebih mempercayainya. 2) Publik memiliki akses mudah ke informasi yang tersedia, dapat diakses, tersedia dan tepat waktu. 3) Pemerintah mengandalkan transparansi untuk memberikan layanan informasi.

Prinsip ini diterapkan dengan tujuan mengelola layanan kepada masyarakat dan memanfaatkan sumber daya yang paling efisien dalam administrasi lokal. Semua pekerjaan ditujukan untuk menghasilkan sesuatu yang memenuhi kebutuhan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia sebaik-baiknya. Informasi akan

dibagikan kepada masyarakat sebelum layanan diberikan ke kantor Camat Tolangohula. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan tata kelola yang baik dalam pelayanan publik, konsep transparansi berlaku untuk Kantor Camat Tolangohula, namun belum sempurna.

KESIMPULAN

1. Prinsip Responsivitas di Kantor Kecamatan Tolangohula, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa implementasi terkait prinsip ini sudah cukup baik, terutama dengan memberikan jawaban yang positif, hormat dan ramah. Hal ini terbukti karena ketika masyarakat datang di Kantor Camat, staf Administrasi Kecamatan Tolangohula memberikan respon yang baik kepada masyarakat, dimana mereka langsung disambut dengan baik oleh para pegawai Kantor.
2. Prinsip Efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan di Kantor Camat Tolangohula, menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa prinsip tersebut belum sepenuhnya dilaksanakan, karena masih ada karyawan yang tidak menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, tetapi mendelegasikan pekerjaannya kepada karyawan lain. Selain itu, terkait pengabdian kepada masyarakat, jelas bahwa pelayanan yang diberikan masih sulit, sehingga tampaknya staf Kantor Kecamatan Tolangohula tidak memiliki waktu yang mudah dalam menangani kasus dan tugas lainnya kepada masyarakat selalu dipersulit.
3. Prinsip Keadilan, Prinsip keadilan melakukan suatu pelayanan kepada masyarakat sesuai peraturan dan HAM. Dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, petugas tidak melakukan diskriminasi berdasarkan ras, suku, agama, kelompok sosial atau jenis kelamin.
4. Prinsip Akuntabilitas Di Kantor Camat Tolangohula Kabupaten Gorontalo sudah baik dan bertanggungjawab terhadap publik, dalam hal ini pungutan biaya dalam pengurusan administrasi memang ada, semua biaya tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku dan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat. Tidak ditemukan indikasi adanya pungutan liar dalam pengurusan administrasi, menunjukkan komitmen pegawai dalam menjaga integritas pelayanan publik
5. Prinsip Transparansi telah terlaksana dengan baik, tetapi dikatakan tidak berhasil karena masih ada orang yang tidak pandai memperhatikan informasi dalam layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. 2012. Perbandingan Administrasi Negara, One Edition.
- Abd. Rohman (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Reformasi*. 9: 153–60.
- Adryan (2023). Implementasi Prinsip *Good Governance* Responsivitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina.
- Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik: Gajah Universty Press. Yogyakarta
- Darmanerus Duarmas, Patar Rumapea, Welson Yappi Rompas. (2016). Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat. *Jurnal Administrasi Publik* 1(37): 1–9.
- Harbani Pasolong, M.Si (2017). Teori Administrasi Publik
- Igirisa, I. (2022). Kebijakan Publik Suatu Tinjauan Teoritis Dan Empiris. Tanah Air Beta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M. Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Nurimansyah, M., Ariyani, R. M., Selatan, S., & Barat, J. (2020). Implementasi *Good Governance* Dalam. *Jurnal Mahasiswa*, 2(2), 114–127.
- Peraturan Pemerintah Nomor 94. (2021). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 makna *Good Governance*. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021, Tentang Pelayanan publik
- Prof. dr. sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. In Bandung Alf.
- Sedarmayanti, S. (2012). Good Corporate Governance (GCG) Dalam Penyusunan Kebijakan Publik.
- Septiani, A. R., & Tohopi, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan(Studi pada Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU).