



Penerapan Good Governance dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu

Ahmad Yani^{1*}, Arnianti²
Universitas Widyia Gama Mahakam

ABSTRAK: Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Penerapan Prinsip *Responsiveness Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Jawa dan mengetahui apa faktor pendukung dan penghambatnya. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dimana dalam pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan serta menggunakan analisis data model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Jawa sudah diterapkan oleh petugas pelayanan namun belum maksimal karena dari enam indikator yang digunakan dalam penelitian, terdapat indikator yang belum terimplementasi dengan baik yaitu kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan fasilitas kerja kantor yang kurang memadai dan minimnya informasi yang sampai kepada masyarakat.

Keywords: Prinsip Responsiveness, Good Governance, Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Submitted: 01-08-2022; Revised: 07-08-2022; Accepted: 16-08-2022

Corresponding Author: ahmadyani@uwgm.ac.id

Implementation of Good Governance in the Implementation of Government in the Java Village Office, Samarinda Ulu District

**Ahmad Yani^{1*}, Arnianti²
Universitas Widya Gama Mahakam**

ABSTRACT: This study was conducted to determine the application of the principle of responsiveness of good governance in public services at the Jawa district Office and to find out what the supporting and inhibiting factors are. This type of research is descriptive qualitative where data collection is carried out by library research and field research and using interactive model data analysis. The results showed that the application of the principle of responsiveness of good governance in public services at the Jawa Kelurahan office had been implemented by service officers but was not maximized because of the six indicators used in the study, there were indicators that had not been implemented properly, namely speed and timeliness in providing services. This is due to inadequate office work facilities and the lack of information reaching the public.

Keywords: Principles of Responsiveness, Good Governance, Implementation of Public Services.

PENDAHULUAN

Good governance atau yang sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik merupakan perubahan paradigma dalam pemerintahan pasca reformasi yang cenderung lebih efektif dan lebih demokratis dengan menuntut adanya praktek pemerintahan yang lebih baik, yang membuka peran serta masyarakat. Tujuan utama *good governance* ialah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar negara, masyarakat madani, lembaga-lembaga masyarakat dan pihak swasta. Salah satu wujud tata pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah terciptanya citra pemerintahan yang demokratis dimana setiap masyarakat diberikan kebebasan berpendapat.

Adapun karakteristik atau prinsip dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan yang baik, yaitu partisipasi (*participation*), aturan hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*), daya tanggap (*responsiveness*), berorientasi konsensus (*consensus orientation*), berkeadilan (*equity*), efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), akuntabilitas (*accountability*), dan visi Strategis (*strategic vision*). Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada prinsip *responsiveness* dimana *responsiveness* (daya tanggap) merupakan salah satu prinsip dari *good governance* sebagai komponen penting dalam upaya mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan juga mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Hal ini dikarenakan *responsiveness* ini mengukur daya tanggap birokrat terhadap keinginan, harapan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Peraturan Pemerintahan Nomor 73 tahun 2005 pasal 1 ayat 5 tentang Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja kecamatan. Kelurahan merupakan kesatuan wilayah terkecil di dalam wilayah Kecamatan di daerah Kabupaten/Kota yang berfungsi sebagai unit kerja pelayanan kepada masyarakat berdasarkan pelimpahan sebagian kewenangan dari Camat kepada Lurah. Sehingga dalam tugas pokok dan fungsinya, Pemerintah Kelurahan menyelenggarakan sebagian tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat dalam ruang lingkup kelurahan sesuai batas-batas kewenangan yang dilimpahkan Camat.

Selanjutnya pada Peraturan Walikota Samarinda Nomor 57 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Kota Samarinda pasal 19 ayat 1 dan 2 menyebutkan kelurahan merupakan unsur pelaksana teknis kewilayahan dalam daerah yang mempunyai tugas membantu camat dalam mengoordinasikan serta mengendalikan penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat kelurahan. Kelurahan dipimpin oleh lurah yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada camat.

Dari hasil observasi awal peneliti di kantor Kelurahan Jawa, dalam penyelenggaraan pemerintahan di kantor Kelurahan Jawa masih ditemukan gejala-gejala yaitu minimnya informasi yang sampai kepada masyarakat

mengenai persyaratan apa saja yang diperlukan dalam pelayanan, kurang maksimalnya pemanfaatan fasilitas kotak kritik dan saran serta masih terdapat keluhan dari masyarakat setempat, bahwa pelayanan yang diberikan masih terbilang lambat dimana jangka waktu pelayanan yang terkadang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Berdasarkan masalah tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Prinsip *Responsiveness Good Governance* dalam Penyelenggaraan Pemerintahan (Studi Kasus Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda)”**.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 58 Tentang Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yaitu kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, dan lembaga perwakilan yang sah sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

Prinsip *good governance* menurut musyawarah konferensi nasional kepemerintahan daerah yang baik, disepakati anggota Asosiasi Pemerintahan Kabupaten Seluruh Indoneisa (APKASI), Asosiasi Pemerintahan Kota Seluruh Indonesia (APEKSI), Asosiasi DPRD Kabupaten Seluruh Indonesia (ADKASI), dan Asosiasi DPRD Kota Seluruh Indonesia (ADEKSI), terdapat 10 prinsip tata pemerintahan yang baik yaitu partisipasi, penegakan hukum, transparansi, kesetaraan, daya tanggap, wawasan ke depan, akuntabilitas, pengawasan, efisiensi dan efektivitas, serta profesionalisme. Prinsip *good governance* menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara) yaitu akuntabilitas, transparansi, kesetaraan, supremasi hukum, keadilan, partisipasi, desentralisasi, kebersamaan, profesionalitas, cepat tanggap, efektif dan efisien dan berdaya saing.

METODOLOGI

Sebagaimana pada umumnya penelitian sosial dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data terdiri dari sumber data primer yang diperoleh saat penelitian lapangan bersama para informan secara *purposive sampling*, serta data sekunder berupa data pendukung penelitian sesuai tema dari pihak Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Analisis data menggunakan model data interaktif sebagaimana yang ditetapkan oleh Milles dan Huberman (Sugiyono, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman mengemukakan bahwa Analisis

data kualitatif terdapat empat alur kegiatan yang terjadi bersamaan yaitu Pengumpulan Data (*Data Collection*), Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing/Verification*). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan prinsip *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda, maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Penerapan Prinsip *Responsiveness Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda yang telah dilakukan yaitu :

a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

Sikap pegawai di kantor Kelurahan Jawa dalam merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur. Petugas pelayanan sudah menunjukkan sikap sopan dan ramah kepada setiap masyarakat yang ingin mengurus dokumen di kantor Kelurahan Jawa yang membuat masyarakat merasa diterima dan dihargai.

b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

Petugas pelayanan sudah cukup sigap merespon masyarakat dalam hal memberikan penjelasan dan arahan kepada masyarakat. Namun dalam hal memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu menyelesaikan produk layanan dengan cepat belum bisa direalisasikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Kelurahan Jawa karena terhambat dari segi fasilitas kerja dan untuk menindaklanjuti masalah ini dari pihak kelurahan telah mengajukan permohonan pengadaan fasilitas kerja kantor ke BPKAD (Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah) melalui Kecamatan dari bulan desember 2021 namun belum ditindaklanjuti oleh BPKAD.

c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.

Pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan kepada penerima layanan telah memenuhi kriteria dalam ketepatan melayani yaitu sesuai dengan keinginan masyarakat dan juga sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan di kantor Kelurahan Jawa.

d. Petugas/aparatur memberikan pelayanan dengan cermat.

Petugas penyelenggara pelayanan di kantor Kelurahan Jawa dapat dikatakan sudah cukup cermat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai pemohon layanan yang dibuktikan dari minimnya tingkat kesalahan yang terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Waktu yang ditetapkan untuk penyelesaian layanan disesuaikan dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan di kantor Kelurahan Jawa dimana waktu penyelesaian setiap prosedur atau tata cara pelayanan itu

berbeda-beda tergantung kebutuhan dari pemohon layanan. Namun dalam pengimplementasiannya, masih belum bisa dikatakan sesuai dengan kurun waktu yang pasti dikarenakan masih terdapat masyarakat yang belum memenuhi persyaratan administrasi. Hal ini dikarenakan tidak meratanya pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik khususnya informasi mengenai tersedianya *website* kelurahan Jawa yang dapat diakses untuk mengetahui informasi-informasi penting dalam pelayanan publik. Untuk itu dari hasil wawancara mengenai respon pegawai Kelurahan Jawa mengenai masalah ini diketahui bahwa pegawai Kelurahan Jawa akan berusaha melaksanakan sosialisasi kembali secara merata terkait penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat Kelurahan Jawa. Selain itu fasilitas kerja yang belum memadai dimana pihak kelurahan telah berusaha mengajukan permohonan pengadaan fasilitas kerja ke BPKAD (Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah) melalui Kecamatan dari bulan Desember tahun 2021 namun belum ditindaklanjuti.

f. Semua keluhan pelanggan/pemohon direspon oleh petugas

Kemampuan petugas pelayanan di kantor Kelurahan Jawa dalam merespon keluhan atau pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan Publik sudah cukup baik terbukti bahwa setiap aduan yang ada dapat direspon dengan baik oleh petugas pelayanan dan juga minimnya jumlah pengaduan membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan.

2. Faktor pendukung dan penghambat penerapan prinsip *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda

a. Faktor pendukung penerapan prinsip *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda yaitu kerja sama yang baik antar aparat pemerintah, semangat kerja para pegawai yang senantiasa memberikan pelayanan terbaik. Sikap rendah hati, tulus, sabar dan integritas para pegawai dalam melayani berbagai jenis kebutuhan masyarakat. Tersedianya *website* kelurahan untuk mengakses informasi yang dibutuhkan serta ketersediaannya fasilitas kotak kritik dan saran.

b. Faktor penghambat penerapan prinsip *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda yaitu fasilitas kerja yang masih kurang memadai seperti komputer, mesin cetak, kelengkapan arsip, serta tidak adanya fasilitas generator-set (*genset*) sebagai *back-up supply* daya listrik apabila terjadi pemadaman listrik saat jam kerja di kantor Kelurahan Jawa. Selain itu tidak meratanya pelaksanaan sosialisasi untuk menyampaikan

informasi-informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik di kelurahan Jawa.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Jawa sudah diterapkan oleh petugas pelayanan namun belum mencakup secara keseluruhan karena dari enam indikator yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, kecepatan, ketepatan, kecermatan, ketepatan waktu dan merespon semua keluhan pemohon, masih terdapat dua indikator yang belum terimplementasi dengan baik yaitu kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan fasilitas kerja kantor yang kurang memadai dan minimnya informasi yang sampai kepada masyarakat mengenai persyaratan apa saja yang diperlukan dalam pelayanan publik.

Faktor pendukung penerapan prinsip *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda yaitu kerja sama yang baik antar aparat pemerintah, semangat kerja para pegawai yang baik, sikap rendah hati, tulus, sabar dan integritas dalam melayani berbagai jenis kebutuhan masyarakat. Tersedianya *website* kelurahan untuk mengakses informasi yang dibutuhkan serta ketersediaannya fasilitas kotak kritik dan saran.

Faktor penghambat penerapan prinsip *responsiveness good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda yaitu fasilitas kerja yang masih kurang memadai seperti komputer, mesin cetak, kelengkapan arsip, serta tidak adanya fasilitas generator-set (*genset*) sebagai *back-up supply* daya listrik apabila terjadi pemadaman listrik saat jam kerja di kantor Kelurahan Jawa. Selain itu tidak meratanya pelaksanaan sosialisasi untuk menyampaikan informasi-informasi kepada masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik di kelurahan Jawa.

Untuk itu pihak kelurahan diharapkan dapat menambahkan fasilitas kerja kantor dan dapat melakukan sosialisasi secara merata untuk menyampaikan informasi-informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik khususnya informasi mengenai syarat-syarat dalam pelayanan publik yang dapat diakses melalui *website* Kelurahan Jawa.

PENELITIAN LANJUTAN

Perlu dilakukan penelitian secara kuantitatif agar hasil yang diperoleh lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Rahayu, Amy dan Vishnu Juwono. 2019. *Birokrasi dan Governance: Teori, Konsep, dan Aplikasinya*, Penerbit RajaGrafindo Persada, Depok.
- Christover, Deandlles. 2021. *Prinsip Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik*. Penerbit Lafadz Jaya, Mataram.
- Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Penerbit Mitra Wacana Media : Jakarta.
- Rohman dan Willy Tri Hardianto. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Penerbit Intrans Publishing : Malang.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Alfabeta : Bandung.
- Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.