

**PENERAPAN PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus Di Kantor Desa Kebonagung Sidoarjo)**

Mochamad Mahdi AlJufry,
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
mahdijufry11@gmail.com;

Achluddin Ibnu Rochim
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didin@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Salah satu pilihan strategis buat menerapkan good governance pada Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik begitu jua pelayanan publik di Kantor Desa Kebonagung. ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik di kantor Desa Kebonagung menjadi strategis buat memulai menerapkan good governance. Pelayanan publik menjadi penggerak utama juga dianggap penting yang seluruh aktor berasal unsur Good Governance. Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mendeskripsikan dan menganalisis lancarnya pelaksanaan Good Governance di Kantor Desa Kebonagung Sidoarjo, sekaligus Untuk mendefinisikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat tercapainya Good Governance di Kantor Desa Kebonagung Sidoarjo. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Fungsi pemerintahan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah adalah pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting bahkan berperan sangat besar berkaitan dengan kepentingan umum, bahwa kepentingan masyarakat adalah salah satu dari prioritas dalam pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik saat ini merupakan bagian kebutuhan setiap warga masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Kegunaan pemerintahan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah adalah pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting bahkan berperan sangat besar berkaitan dengan kepentingan umum, bahwa kepentingan masyarakat adalah salah satu dari prioritas dalam pelayanan publik yang baik. Demikian halnya dengan Desa Kebonagung Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan publik yang baik.

Kata kunci: *Good governance, Pelayanan publik, Masyarakat*

A. PENDAHULUAN

Governance merupakan kerangka konsep 'filosofis', 'teoretis' dan 'analitis' yang sangat berguna sebagai landasan untuk mendefinisikan ideologi, paradigma, budaya dan manajemen pemerintahan (manajemen publik). Konsep governance seharusnya tidak hanya terbatas pada orientasi internal organisasi, tetapi juga pada aspek eksternal, output, outcome dan impact yaitu mengejar kemakmuran yang adil dan merata bagi rakyat sebagai parameter dari high performance governance. Tentu saja, gagasan ini juga bersinggungan dengan keinginan untuk meningkatkan daya saing dan inovasi aparatur publik di tingkat lokal, nasional, dan global. Memang keberadaan good governance, atau sering disebut dengan good governance, yang didengung-dengungkan masih sebatas mimpi dan jargon belaka. Indonesia harus segera bangun dari tidur panjangnya. Revolusi di segala bidang harus dilakukan karena produk apa pun yang dihasilkannya hanya melayani kepentingan partai politik, faksi, dan golongan masyarakat. Sedangkan good governance harus menjadi perhatian serius. Transparansi dapat menjadi solusi, namun tidak cukup untuk mencapai tata kelola yang baik (Good Governance).

Kebijakan dari Peraturan Pemerintah Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 yang berbunyi “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya. Ada beberapa masalah yang peneliti lihat dalam Kantor Desa Kebonagung yaitu, yang pertama kurangnya pegawai atau staf kerja (SDM) di bagian Pelayanan Umum dalam Kantor Desa sehingga membuat kerja di bagian tersebut sedikit menumpuk. Yang kedua, kurangnya jam operasional kerja di Kantor Desa Kebonagung.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Rhoders, governance memiliki definisi sebuah perubahan dari arti pemerintah menunjuk ke proses memerintah, perubahan tradisi dari aturan, serta metode yang mana masyarakat sudah diatur. Ada 6 istilah dalam konsep Governance menurut Rhodes (1996), (1) Governance as the Minimal State,

Ukuran, struktur dan peran pemerintah dirampingkan supaya proses penyelenggaraan pemerintah lebih efektif dan efisien dengan melakukan pengurangan beban anggaran, privatisasi dan memotong jumlah dinas sipil yang dirasa kurang berfungsi. (2) Governance as Corporate Governance, Proses penyelenggaraan kegiatan dengan mengambil over atau mengimitasi prinsip-prinsip yang ada disektor privat, keterbukaan informasi, integritas individu, peran yang lebih jelas, dan akuntabilitas yang tinggi. (3) Governance as The New Public Management, Proses penyelenggaraan pemerintah yang lebih mengedepankan peran pemerintah sebagai layaknya peran manajer pada perusahaan atau bisnis. (4) Governance as Good Governance, Proses penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik, yaitu dalam arti berusaha mencapai kinerja dan juga sekaligus lebih responsive, representatif dan responsible. (5) Governance as A Socio-Cybernetic System, Proses penyelenggaraan pemerintah yang melibatkan interaksi dan interelasi banyak aktor atau pelaku baik dari birokrasi pemerintah maupun non-pemerintah (legislatif, swasta, LSM, akademi pers atau media) dan bertanggung jawab secara bersama. (6) Governance as Self-Organizing Networks, Proses penyelenggaraan pemerintahan yang didasarkan atas terbentuknya antar-organisasi dan antar-aktor yang kuat dimana semua pihak saling bertukar sumber-sumber baik dana, informasi, maupun keahlian serta akses dan aset lain untuk memaksimalkan kinerja pemerintah. Menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Fungsi pemerintahan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah adalah pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting bahkan berperan sangat besar berkaitan dengan kepentingan umum, bahwa kepentingan masyarakat adalah salah satu dari prioritas dalam pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik saat ini merupakan bagian kebutuhan setiap warga masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan.

Demikian halnya dengan Desa Kebonagung Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Salah satu yang dapat dilihat dari Desa Kebonagung dalam memberikan pelayanan publik

yang baik yaitu memberikan sarana yang diberikan seperti ketersediaan fasilitas kantor, kebersihan, dan perlengkapan, sehingga dengan adanya sarana tersebut bisa memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat yang datang ke Kantor Desa atau yang berada di ruangan pelayanan. Dengan adanya sarana dapat menunjang keberhasilan proses yang dilakukan pelayan publik, apabila sarana tidak ada maka semua kegiatan yang dilakukan tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Berikutnya adalah para pegawai Kantor Desa Kebonagung memberikan daya tanggap (*Responsiveness*) dalam memberikan bantuan terhadap masyarakat dan memberikan bantuan yang cepat, dan tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, dengan adanya ketanggapan yang diberikan pegawai kantor kepada masyarakat sangat diperlukan agar mendapat respon yang baik dari masyarakat.

Dalam hal pelayanan publik seharusnya memberikan pelayanan yang baik seperti keterbukaan (*Transparency*) dan kejujuran yang memungkinkan masyarakat mengetahui secara menyeluruh atas tanggungjawab Desa atas pengelolaan sumber daya yang diberikan dalam bentuk penyusunan laporan keuangan, agar masyarakat bisa melihat aktivitas dari Desa tentang hal keuangan. Di dalam Kelurahan Kebonagung sendiri sudah menerapkan keterbukaan dalam bentuk Laporan Tahunan APBDes Desa Kebonagung Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Faktor Penghambat

Faktor-faktor penghambat tercapainya *Good Governance* dalam pelayanan publik adalah:

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kurangnya jumlah SDM yang ada di Desa Kebonagung menjadi penghambat dalam untuk mewujudkan tercapainya *Good Governance*. Pada dasarnya jumlah SDM di Desa Kebonagung terhitung sangat sedikit, yang akhirnya bisa membuat pekerjaan dibidang Pelayanan Umum sedikit lama waktu pengerjaannya akibat dari berkas-berkas yang menumpuk.

2. Jam Operasional Kerja

Di Kantor Desa Kebonagung jam kerja dimulai pada pukul 08.00- 12.00 WIB. Ini merupakan waktu yang sangat sedikit, banyak dari masyarakat berdatangan setelah kantor tutup disebabkan karena kesibukkan yang dimiliki warga di pagi hari, akhirnya mereka datang pada siang hari saat Kantor Desa sudah tutup.

Faktor Pendukung

Faktor-faktor pendukung tercapainya *Good Governance* dalam pelayanan publik:

1. Sarana yang baik

Salah satu yang dapat dilihat dari Desa Kebonagung dalam memberikan pelayanan publik yang baik yaitu memberikan sarana yang diberikan seperti ketersediaan fasilitas kantor, kebersihan, dan perlengkapan, sehingga dengan adanya sarana tersebut bisa memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat yang datang ke Kantor Desa atau yang berada di ruangan pelayanan.

2. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan bagian dari pelayanan publik yang baik. Para pegawai Kantor Desa Kebonagung bisa dikatakan disiplin karena selalu datang tepat waktu, sehingga dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara tepat waktu. Meskipun masih banyak yang harus dikerjakan karena kurangnya SDM di Kantor Desa Kebonagung.

3. Transparan

Di dalam Kelurahan Kebonagung sendiri sudah menerapkan keterbukaan dalam bentuk Laporan Tahunan APBDes Desa Kebonagung Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Agar masyarakat bisa melihat aktivitas dari Desa tentang hal keuangan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan oleh peneliti maka kesimpulan yang dapat diambil mengenai Penerapan Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Desa Kebonagung Sidoarjo) sebagai berikut:

1. Kegunaan pemerintahan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah adalah pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting bahkan berperan sangat besar berkaitan dengan kepentingan umum, bahwa kepentingan masyarakat adalah salah satu dari prioritas dalam pelayanan publik yang baik. Demikian halnya dengan Desa Kebonagung Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Sesuai dengan data yang didapat oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa para pegawai Kantor Desa Kebonagung memberikan daya tanggap (Responsiveness) dalam memberikan bantuan terhadap masyarakat dan memberikan bantuan yang cepat, dan tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, dengan adanya ketanggapan yang diberikan pegawai kantor kepada masyarakat sangat diperlukan agar mendapat respon yang baik dari masyarakat. Dalam hal pelayanan publik seharusnya memberikan pelayanan yang baik seperti keterbukaan (Transparency) dan kejujuran yang memungkinkan masyarakat mengetahui secara menyeluruh atas tanggungjawab Desa atas pengelolaan sumber daya yang diberikan dalam bentuk penyusunan laporan keuangan, disini peneliti juga menemukan data terkait dengan transparansi Desa Kebonagung berupa Laporan Tahunan APBDes, agar masyarakat bisa melihat aktivitas dari Desa tentang hal keuangan.
2. Dan peneliti juga melihat kurangnya jumlah SDM yang ada di Desa Kebonagung menjadi penghambat dalam untuk mewujudkan tercapainya Good Governance. Di Kantor Desa Kebonagung jam kerja dimulai pada pukul 08.00-12.00 WIB. Ini merupakan waktu yang sangat sedikit, banyak dari masyarakat berdatangan setelah kantor tutup disebabkan karena kesibukkan yang dimiliki warga di pagi hari, akhirnya mereka datang pada siang hari saat Kantor Desa sudah tutup. Kedisiplinan merupakan bagian dari pelayanan publik yang baik. Di dalam Kelurahan Kebonagung sendiri sudah menerapkan keterbukaan dalam bentuk Laporan Tahunan APBDes Desa Kebonagung Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

DAFTAR PUSTAKA

- Fisip, A., Panji, U., Pengajar, D., & Unipas, F. (2020). *Locus Majalah Ilmiah FISIP Vol 12 No.2 – Agustus 2020 / 102. 12(2)*, 102–110.
- Hanafi, Y. S., & Tunggadewi, U. T. (2019). *PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM*. 9, 153–160.
- Prokomsetda, A. (2017, 5 22). *PENGERTIAN, PRINSIP DAN PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DI INDONESIA*. Diambil kembali dari prokomsetda@bulelengkab.go.id:
<https://prokomsetda.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/pengertian-prinsip-dan-penerapan-good-governance-di-indonesia-99>
- Supratman, D. (2018). Budaya kerja aparatur sipil negara dalam rangka. *Jurnal Administrasi Publik, XIV(02)*, 101–108.