

## Implementasi Good Governance Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kecamatan di Kota Pekalongan

<sup>1</sup>Adi Kurniawan Saputra, <sup>2</sup>Jeki Trimarstuti

<sup>1</sup>Universitas Teknologi Yogyakarta, Indonesia; kurniawansa06@gmail.com

<sup>2</sup>Universitas Teknologi Yogyakarta, Indonesia; jeki.trimastuti@uty.ac.id

### Abstract

The government as the provider of public services often creates dissatisfaction for the community, this shows that there is still a lack of implementation of good governance, which can lead to maladministration and harm the community. The purpose of this study was to describe the conditions of the implementation of Good Governance on the process of public services and the quality of public services provided by the District government to the community. The research method used is descriptive qualitative in order to explore the problems and modes of public service delivery in sub-district units. Based on the research findings, it shows that overall the implementation of public services observed from 9 aspects or elements in the four sub-districts in Pekalongan City can be said to be relatively good enough and even good in its implementation. In general, the problems that are obtained from the results of all observed aspects that occur in the four (4) districts are related to the 6th point of implementing competence, the 8th point of complaint handling, and the 9th point of infrastructure. The results of this study indicate that descriptively, the implementation of Good Governance which is observed from the aspects of transparency and accountability has generally been applied in the organization of the four sub-districts in Pekalongan City but has not been fully implemented properly. Meanwhile, inferentially the implementation of Good Governance has a positive and significant effect on public services in the four districts with different levels of influence in each District Office.

**Keywords:** Local Government, Good Governance, Public Service.

### Pendahuluan

Perkembangan era reformasi yang begitu pesat menuntut perbaikan dan proses demokrasi yang bersih dalam penyelenggaraan sistem pelayanan birokrasi pemerintah yang akuntabel dan transparansi menyangkut pelayanan publik. Tata pemerintahan yang baik atau bisa dikatakan sebagai perwujudan dari Good Governance yang selama ini diinginkan oleh berbagai lapisan masyarakat, sebenarnya saat ini hanyalah masih menjadi harapan dari masyarakat tersebut. Pada semestinya keberhasilan penyelenggaraan Good Governance yang berhasil harus menjadi perhatian serius. Transparansi bisa menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan good governance, namun hal itu tidaklah cukup.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, mendefinisikan Good Governance sebagai pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat (Neneng Siti Maryam, 2016). Pelayanan publik merupakan salah satu komponen utama dalam mewujudkan Good Governance. Selain itu pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan dalam menjalankan tugas dan kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik menjadi bagian utama yang dianggap yang penting dari unsur Good Governance. Masyarakat dari berbagai lapisan stakeholder memiliki pengaruh pada perbaikan kinerja pelayanan publik.

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 (Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik seringkali menimbulkan ketidakpuasan bagi masyarakat, hal ini menunjukkan masih kurangnya penerapan tata kelola pemerintahan yang baik, dan dapat menimbulkan maladministrasi dan merugikan masyarakat. Sejak tahun 2010 pemerintah Kota Pekalongan telah melakukan reformasi birokrasi dalam rangka implementasi Good Governance yang telah tersusun pada Road Map Reformasi Birokrasi tahun 2010-2014, dan harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kota pekalongan selalu berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan tata kelola pemerintahan optimal dalam memberikan kepuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Upaya pemerintah Kota Pekalongan dalam meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, juga dilaksanakan dengan kajian terhadap kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan public (UPP).

Tabel 1  
Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Publik di Kota Pekalongan tahun 2018

No	SKPD	Nilai	Kategori
1	Kecamatan Pekalongan Barat	72,22	Kurang Baik
2	Kecamatan Pekalongan Selatan	73,46	Kurang Baik
3	Kecamatan Pekalongan Timur	76,56	Kurang Baik
4	Kecamatan Pekalongan Utara	76,04	Kurang Baik

Sumber : Hasil Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, 2019

Bahkan sebagai salah satu pemerintah daerah yang meraih penghargaan dalam kategori informatif utama dalam acara penganugerahan penghargaan Keterbukaan Informasi Publik Award tahun 2019, Kota Pekalongan senantiasa menjadikan transparansi sebagai pilar utama untuk mewujudkan *Good Governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Selama 2 tahun berturut-turut Kota Pekalongan mendapatkan Penghargaan kategori informatif utama pada Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Award. Hal ini menjadi bukti konsistensi Kota Pekalongan untuk senantiasa menjadikan transparansi sebagai sebagai pilar utama untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan tata pemerintahan dan pembangunan daerah.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan kondisi implementasi *Good Governance* terhadap unit pelayanan publik dan melihat kualitas pelayanan publik yang telah diberikan pemerintah di level kecamatan kepada masyarakat. Hal tersebut sangat penting karena dapat mendukung program *Smart Government* Kota Pekalongan yang merupakan bentuk realisasi kinerja Pemerintah Kota Pekalongan dalam melakukan peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik melalui penggunaan/memanfaatkan teknologi informatika. Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka sasaran penelitian yaitu untuk mengetahui implementasi *Good Governance* pada Kota Pekalongan terhadap unit pelayanan publik pada level kecamatan; Mengidentifikasi bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik yang didapatkan oleh masyarakat dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### Metode Penelitian

Metode penelitian yang diterapkan adalah kualitatif deskriptif, metode deskriptif merupakan metode yang menggambarkan atau menjelaskan keadaan suatu objek yang diteliti berdasarkan situasi dan keadaan ketika melakukan penelitian tersebut. Pendekatan kualitatif merupakan tata cara penelitian yang berpedoman pada penilaian subjektif non statistika di mana tolak ukur yang digunakan Bukanlah angka, tetapi pada kualitas keadaan suatu objek yang diteliti (Sugiyono). Penggunaan metode tersebut dikarenakan metode kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau kondisi yang terjadi di lapangan secara nyata atau Real dalam kaitannya dengan objek penelitian tersebut.

Pengumpulan data dalam melakukan penelitian ini membutuhkan dua teknik, yaitu studi Pustaka yang dilakukan dengan cara pengumpulan data data yang bersumber dari buku literatur atau jurnal-jurnal yang sudah ada sebelumnya, yang sesuai dengan inti permasalahan yang akan dibahas atau diteliti dalam penelitian ini. Kedua, yaitu wawancara dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada responden yang dituju atau yang dianggap mempunyai informasi (*key-informan*) dengan menggunakan form pertanyaan. Ketiga, yaitu observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung pada lokasi lapangan.

Kemudian seluruh data yang diperoleh baik data primer atau sekunder selanjutnya dianalisis menggunakan metode kualitatif, lalu disajikan secara deskriptif. Selanjutnya agar memperoleh hasil yang optimal dan objektif, maka analisis harus dilakukan dengan cara menjelaskan, memaparkan, dan menggambarkan tentang kualitas penyelenggara pelayanan publik pada unit amatan. Lalu analisis data dilakukan menggunakan tiga tahapan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles dan Huberman, 1992).

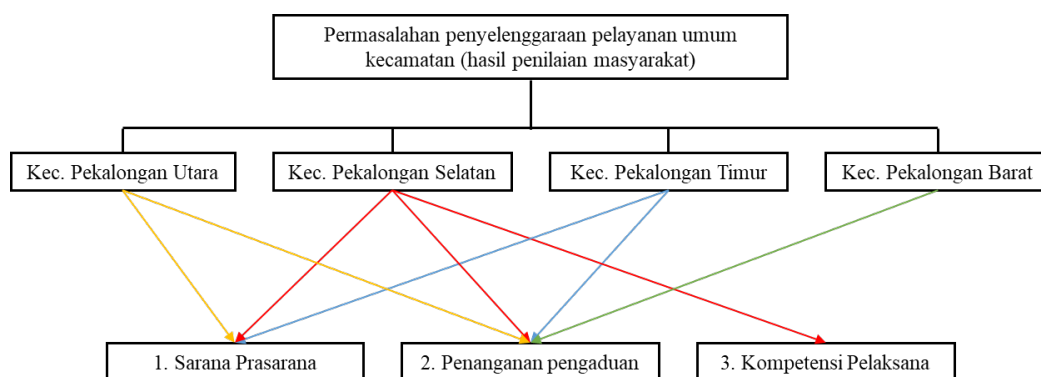
### Hasil dan Pembahasan

Pada hasil penelitian ini, yaitu tentang implementasi prinsip *Good Governance* pada pelayanan publik di Kota Pekalongan. Secara efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan di keempat (4) Kantor Kecamatan pada Kota Pekalongan bisa dikatakan relatif sudah cukup baik dan bahkan bisa dikatakan baik. Dari keseluruhan aspek yang diamati dan yang didapatkan di lapangan, maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Pada Kecamatan Pekalongan Utara bisa dikatakan kurang baik. Secara deskriptif, penerapan *Good Governance* yang dilihat pada aspek transparansi dan akuntabilitas secara umum telah diterapkan dalam penyelenggaraan organisasi pada kantor Kecamatan Pekalongan Utara. Selain itu efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan, dinilai masyarakat sudah dapat dikatakan baik dengan pemanfaatan teknologi sebagai alat bantu dalam meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini tentu menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam mendukung program *smart government* Kota Pekalongan. Namun berdasarkan hasil dari keseluruhan aspek/unsur yang diamati, masih ada sedikit permasalahan yang terjadi pada penyelenggaraan kantor Kecamatan Pekalongan Utara, yaitu unsur poin ke 8 penanganan pengaduan dan unsur poin ke 9 sarana prasarana.
- b. Pada Kecamatan Pekalongan Selatan bisa dikatakan kurang baik. Secara deskriptif, penerapan *Good Governance* yang dilihat pada aspek transparansi dan akuntabilitas secara umum telah diterapkan dalam penyelenggaraan organisasi pada kantor Kecamatan Pekalongan Selatan. namun dalam penempatan atau pengaturan komposisi sumber daya manusia (SDM) pada bagian frontline pelayanan sebaiknya perlu diperhatikan. Mengingat faktor usia juga dapat membawa dampak positif dalam penyelenggaraan pelayanan. Kemudian untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan, dinilai masyarakat sudah

- dapat dikatakan baik dengan pemanfaatan teknologi sebagai alat bantu dalam meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini tentu menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam mendukung program smart government Kota Pekalongan. Namun berdasarkan hasil dari keseluruhan aspek/unsur yang diamati, masih ada sedikit permasalahan yang terjadi pada penyelenggaraan kantor Kecamatan Pekalongan Selatan, yaitu unsur poin ke 6 kompetensi pelaksana, unsur poin ke 8 penanganan pengaduan, dan unsur poin ke 9 sarana prasarana.
- c. Pada Kecamatan Pekalongan Timur bisa dikatakan kurang baik. Secara deskriptif, penerapan *Good Governance* yang dilihat pada aspek transparansi dan akuntabilitas secara umum telah diterapkan dalam penyelenggaraan organisasi pada kantor Kecamatan Pekalongan Timur. Namun ada beberapa hal aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan seperti kasus adanya penundaan kewajiban dalam membuat pedoman penyelenggaraan pelayanan atau Standar Operasi Pelayanan (pasal 19 mengenai standar pelayanan). Maka pertanggungjawaban atas tugas yang diberikan perlu dilaksanakan sesuai amanat peraturan yang berlaku (Perda Kota Pekalongan nomor 6 tahun 2019 tentang penyelenggaraan pelayanan publik). Selanjutnya efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan, dinilai masyarakat sudah dapat dikatakan cukup baik dengan pemanfaatan teknologi sebagai alat bantu dalam meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini tentu menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam mendukung program smart government Kota Pekalongan. Namun berdasarkan hasil dari keseluruhan aspek/unsur yang diamati, masih ada sedikit permasalahan yang terjadi pada penyelenggaraan kantor Kecamatan Pekalongan Timur, yaitu unsur poin ke 8 penanganan pengaduan, dan unsur poin ke 9 sarana prasarana.
- d. Pada Kecamatan Pekalongan Barat bisa dikatakan baik. Secara deskriptif, penerapan *Good Governance* yang dilihat pada aspek transparansi dan akuntabilitas secara umum telah diterapkan dalam penyelenggaraan organisasi pada kantor Kecamatan Pekalongan Barat. Selain itu efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan, dinilai masyarakat sudah dapat dikatakan baik dengan pemanfaatan teknologi sebagai alat bantu dalam meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini tentu menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam mendukung program smart government Kota Pekalongan. Selain itu dengan dibuktikannya penghargaan terhadap penyelenggaraan pelayanan pada kantor Kecamatan Pekalongan Barat yaitu telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 untuk standarisasi untuk bidang pelayanan dan satu-satunya diantara kecamatan pada Kota Pekalongan. Hal tersebut merupakan wujud dan bentuk komitmen pemerintah kecamatan pekalongan barat dalam memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas bagi masyarakat kecamatan pekalongan barat. Namun berdasarkan hasil dari keseluruhan aspek/unsur yang diamati, masih ada sedikit permasalahan yang terjadi pada penyelenggaraan kantor Kecamatan Pekalongan Barat, yaitu unsur poin ke 8 penanganan pengaduan.

Gambar 1  
 Bagan permasalahan penyelenggaraan pelayanan umum kecamatan



Sumber: Diolah peneliti, 2020

Secara umumnya permasalahan yang terjadi pada keempat (4) kecamatan, yaitu sebagai berikut:

1. Sarana prasarana pelayanan menjadi permasalahan yang paling umum terjadi pada kantor Kecamatan Pekalongan Utara, Kecamatan Pekalongan Selatan, dan Kecamatan Pekalongan Timur. Secara mendasar sarana prasarana yang diberikan sudah cukup baik, akan tetapi masih perlu adanya peningkatan lagi. Bahkan yang paling parah pada kantor Kecamatan Pekalongan Timur sudah dapat dibilang tidak representatif sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan atau kegiatan administrasi. Fasilitasi ruangan pelayanan yang sangat minim dan sempit memberikan kesan yang buruk bagi pelayanan tersebut. perlunya renovasi atau bangunan baru sebagai sarana pelayanan yang berkualitas dan sebagai rumah Kecamatan Pekalongan Timur dalam menjalankan tugas dan mengelola wilayah administrasinya. Sedangkan pada Kecamatan Pekalongan Utara dan Pekalongan Selatan relatif lebih baik. Fasilitas sarana penunjang pelayanan cukup diperbaiki dan ditingkatkan lagi pada bagian ruang pelayanannya.
2. Permasalahan terkait penanganan pengaduan pelayanan merupakan yang mendasar di keempat Kecamatan. perlu mendapatkan perhatian, dimana masyarakat masih banyak yang belum memahami terkait tata cara atau gambaran penanganan pengaduan. Maka dari itu pemerintah kecamatan perlu membuat strategi dalam penyampaian tata cara atau prosedur, dimana perlu adanya poster tata cara penanganan pengaduan saran dan masukan yang dipasang pada kotak Pengaduan agar bisa tersampaikan secara jelas dan dimengerti dengan baik. Sebagai tempat masyarakat dalam memberikan kritik dan aspirasi kepada pemerintah terhadap penyelenggaraan pelayanan dan masalah-masalah yang terjadi di wilayah administrasinya. Tentunya penanganan pengaduan memiliki peran penting dalam menampung kritik dan aspirasi masyarakat. Selain itu sebagai tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam mengelola wilayah administrasinya.
3. Permasalahan terkait kompetensi pelaksana yang terjadi pada kantor Kecamatan Pekalongan Selatan tentunya perlu menjadi diperhatikan. dimana faktor umur/ usia pelaksana menjadi salah komponen yang perlu diperhatikan dan penting dalam memberikan pelayanan. Agar nantinya membawa kesan semangat yang baru. Dalam Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, tidak disebutkan berapa batas umur yang menjadi pelaksana frontlinelayanan. Artinya bisa jadi dalam penentuan posisi setiap pelaksana tergantung dari kebijakan pemimpin kecamatan (Camat).

Dari permasalahan yang dijabarkan diatas merupakan hasil yang didapatkan langsung dari masyarakat yang sedang melakukan pelayanan. Permasalahan tersebut pada umumnya merupakan hasil dari penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan tercermin dengan adanya anggapan dan argument yang diberikan. Pada dasarnya gagasan inovasi dan strategi manajemen dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan sangat penting, dan peran penting pemimpin kecamatan (Camat) sebagai motor penggerak dalam memberikan penyelenggaraan pelayanan yang prima bagi masyarakatnya.

### Simpulan

Menurut hasil penelitian dan pembahasan yang dijelaskan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa secara deskriptif, penerapan *good governance* yang diteliti dari aspek transparansi dan akuntabilitas secara umum telah diterapkan dalam penyelenggaraan organisasi di keempat Kecamatan pada Kota Pekalongan akan tetapi belum sepenuhnya diterapkan/terlaksana dengan baik. Secara deskriptif, penyelenggaraan pelayanan publik yang diteliti mencakup dari 9 unsur di keempat Kecamatan pada Kota Pekalongan bisa dikatakan relatif sudah cukup baik dan bahkan baik dalam pelaksanaannya. Keefisiensi dan efektivitas pelayanan dinilai masyarakat sudah dapat dikatakan baik dengan pemanfaatan teknologi sebagai alat bantu dalam meningkatkan pelayanan. Selain itu tata cara penyelenggaraan yang diberikan sudah cukup jelas atau mudah dipahami dalam pelaksanaannya. Dapat disimpulkan bahwa penerapan *Good Governance* memiliki dampak positif dan cukup optimal terhadap pelayanan publik di keempat Kecamatan pada Kota Pekalongan walaupun tingkatan pengaruhnya berbeda-beda di setiap kantor Kecamatan.

### Referensi

- Andini, R., Amin, M. J., & Dyastari, L. (2017). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan UNMUL*, 5(4), 1571–1582.
- Bappeda Kota Pekalongan. (2018). *Rancangan Perubahan RPJMD Kota Pekalongan 2016-2021*. Kota Pekalongan.
- Herawti, N. R. (2016). Penerapan E-Government Dalam Mendorong Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik (Studi Penelitian Kabupaten / Kota Di Jawa Tengah). *Jurnal Ilmu Sosial*. Vol. 13, pp. 63–76. <https://doi.org/10.14710/jis.13.2.2014.63-76>.
- Kota Pekalongan. (2019). Hasil Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
- KPK. (2016). *Good Governance dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat Kedeputusan Bidang Pencegahan Komisi Pemberantasan Korupsi. [www.kpk.go.id](http://www.kpk.go.id), [www.acch.kpk.go.id](http://www.acch.kpk.go.id)
- Agus Dwiyanto. (2014). *Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI (1), 1–18.
- Oktarina, A. & Mustam, M. (2017). Manajemen Sumber Daya Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Rangka Reformasi Birokrasi Di Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (Bkppd) Kota Pekalongan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.

- Pemerintah Kota Pekalongan, (2018). Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 44 Tahun 2018 Tentang Rencana Kerja Pemerintah Daerah Kota Pekalongan Tahun 2019. Kota Pekalongan
- Republik Indonesia, (2009). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta
- Rudolfo, M., Markus, K., & Daud, L. (2018). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kelurahan Kolongan Mitung Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Sangihe. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*. (ISSN: 2337-5736).
- Yusriadi, & Misnawati. (2017). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*. 7, 99–108. Retrieved from <http://ojs.unm.ac.id/iap/article/view/4954>.