

Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur

Ruslan Ramdhan ¹, Dr. Nur Hafni, S.Sos., MPA²,

¹ Program magister administrasi public Universitas Malikussaleh-Aceh Utara-Indonesia,
ruslanramadhan@gmail.com,

² Program magister administrasi public Universitas Malikussaleh-Aceh Utara-Indonesia, nur.hafni@unimal.ac.id

Abstract. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui konsep Good Governance dalam perspektif Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Analisis penelitian menggunakan metode kualitatif yang diawali dari konsep pelayanan public menurut berbagai ahli, kemudian analisis dilanjutkan dengan menganalisis konsep kualitas pelayanan dan konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa ciri good governance berdasarkan perspektif pelayanan public harus memenuhi empat unsur utama, yaitu 1) Akuntabilitas; adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggungjawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya; 2) Transparansi: pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah; dan 3) Keterbukaan: menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Aturan hukum; pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Keywords: Konsep, Good Governance, Pelayanan Publik, Perspektif.

1. Introduction

Pelayanan public merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur negara sesuai dengan UUD 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social (Dwiyanto, 2018). Dalam kinerja sektor publik, tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Manajemen sektor publik belum dikatakan lengkap apabila tidak ditetapkan standar pelayanan publik yang menjadi acuan bagi manajemen dalam bertindak. Standar pelayanan publik merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh suatu instansi pemerintah dalam suatu organisasi sektor public (Nugraha, 2018). Dalam rangka memenuhi standar pelayanan puiblik tersebut, setiap unit pelayanan harus menetapkan standar pelayanan minimum (SPM).

Gelombang reformasi telah bergulir menuntut perubahan dalam segala tatanan kehidupan kenegaraan. Salah satu latar belakang bergulirnya reformasi adalah masyarakat kecewa kepada pemerintah. Pemerintah tidak mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Rakyat sebagai pemilik kedaulatan sudah tidak memiliki haknya

¹Corresponding author's email: ruslanramadhan@gmail.com Tel.: +00-00-000000; fax: +00-00-000000
doi: [10.14716/ijtech.v0i0.0000](https://doi.org/10.14716/ijtech.v0i0.0000)



lagi(Rahmadana et al., 2020). Semangat reformasi telah mewarnai pendayagunaan aparatur negara dengan tuntutan untuk mewujudkan administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah (Antoni et al., 2021)

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 2 berbunyi “Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik” Pasal 3 berbunyi “Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah; a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (UU Nomor 25 Tahun 2009 dikutip oleh Ridwan & Sudrajat, 2020)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pasal 344 berbunyi: (1) pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah, (2) pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan asas; a) kepentingan umum, b) kepastian hukum, c) kesamaan hak, d) keseimbangan hak dan kewajiban, e) keprofesionalan, f) partisipatif, g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, h) keterbukaan, i) akuntabilitas, j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, k) ketepatan waktu, dan l) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat, mutlak untuk dilaksanakan, sebab kalau tidak, akan melahirkan suatu gejolak sosial, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan serta kehancuran bangsa dan Negara (Andhika, 2018; Ali & Saputra, 2020). Perkembangan informasi dan komunikasi yang ditandai mengglobalnya kehidupan berdampak pada meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat. Hal ini sekaligus memberi dampak pada semakin profesionalnya masyarakat mengelola suatu pekerjaan. Dalam kondisi seperti itu, maka waktu dan pelayanan akan menjadi sangat berharga bagi masyarakat(Hajar & Saputra, 2021). Setiap orang ingin mendapat pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu seefisien mungkin. Selain kecepatan dan ketepatan, kualitas dapat dimaknai sebagai kepuasan penerima layanan (Herizal et al., 2020).

Sebagai upaya akan pemenuhan hal tersebut, maka Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dijadikan sebagai acuan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, hingga sekarang ini kualitas pelayanan public masih diwarnai berbagai masalah seperti pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas, merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan eksistensinya oleh rakyat (Islah, 2018).

Disamping itu, terdapat pula kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin atau kurang mampu dari segi ekonomi, atau masyarakat yang tidak dekat dengan pemberi layanan, lebih mudah mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang”, atau masyarakat yang dekat dengan pemberi layanan, lebih mudah mendapatkan pelayanan. Apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan

ini terus menerus terjadi, maka pelayanan yang diskriminatif ini akan berpotensi menimbulkan konflik laten dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain kemungkinan terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antar yang kaya (mampu) dan miskin (kurang mampu) dalam konteks pelayanan, peningkatan ekonomi yang lambat, dan pada tahapan tertentu dapat meledak dan merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan (Haqie et al., 2020). Kemudian, terdapat kecenderungan diberbagai instansi pemerintah pusat yang enggan menyerahkan kewenangan yang lebih besar kepada daerah otonom, akibatnya pelayanan publik menjadi tidak efektif, efisien dan ekonomis, dan tidak menutup kemungkinan unit-unit pelayanan cenderung tidak memiliki responsibilitas, responsivitas, dan tidak representatif sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Fenomena tersebut diatas, lebih disebabkan karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar dari paradigma pelayanan konvensional. Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparatur negara di lingkungan birokrasi pemerintah yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani, dan bukannya untuk melayani (to serve). Padahal pemerintah menurut paradigma pelayanan prima, seyogyanya melayani bukan dilayani, adalah lebih baik dalam era demokratisasi dan desentralisasi saat ini. Seluruh perangkat birokrasi pemerintah, perlu menyadari bahwa hakikat pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku “melayani, bukan dilayani”, “mendorong, bukan menghambat”, “mempermudah bukan mempersulit”, “sederhana bukan berbelit-belit”, “terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang” (Wibawa, 2019).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, masih menampakkan kinerja yang masih jauh dari yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan (Sari, 2018). Hal ini dapat dilihat antara lain dari adanya pengaduan dan keluhan dari masyarakat dan pelaku dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, misalnya melalui media sosial, yang dikeluhkan menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit diakibatkan belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dari setiap jenis layanan publik, belum transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan terbatasnya fasilitas, sarana, dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (waktu, dan biaya)

Kurangnya kualitas pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Wicaksono, 2018). Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik, belum memiliki

implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Kantor kecamatan dan kantor dinas kependudukan sebagai tempat masyarakat mendapatkan berbagai pelayanan kemasyarakatan, harus dapat memberikan pelayanan prima kepada setiap masyarakat, dan para aparatur harus memperlihatkan kinerja yang baik

2. Methods

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Analisis penelitian menggunakan metode kualitatif yang diawali dari konsep pelayanan publik menurut



berbagai ahli, kemudian analisis dilanjutkan dengan menganalisis konsep kualitas pelayanan dan konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik.

3. Results and Discussion

Pelayanan Umum

Tanjung dan Hajar (2018) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Menurut Ristiani (2020), customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired" (maksudnya rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan). Jasa dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi apabila apa yang diberikan pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketika masyarakat menghendaki pembuatan kartu tanda penduduk, izin mengemudi, izin mendirikan bangunan, dan lain-lain dikerjakan dalam kurun waktu yang singkat, dengan biaya relatif murah dan serta mutu yang baik (Muharam, 2019). Jadi, bila yang mereka terima adalah pembuatannya dikerjakan berlarut-larut, biaya yang dikeluarkan cukup tinggi dan tidak transparan, serta kemudian mutu surat izin tersebut buruk, tidak bisa dibaca, salah tanggal dan nama, atau keliru lokasi, maka masyarakat tidak puas, maka dari itu yang namanya pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut: 1) Biaya relatif harus lebih rendah; 2) Waktu untuk mengerjakan lebih cepat, dan 3) Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

2. Pelayanan Publik dan Kebutuhan Pelayanan Sesuai Peraturan Perundang-Undangan

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi 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.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik akan berakibat rusaknya tatanan hukum dan aturan yang menjadi prasyarat bagi suatu kedaulatan negara. Peraturan dan keteraturan (rule and order) menjadi modal dasar bagi terbangunnya demokrasi dan keadilan dalam masyarakat.

Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi: a) Satuan kerja/ satuan organisasi kementerian; b) Departemen; c) Lembaga pemerintahan non Departemen; d) Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya: sekretariat dewan (satwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya; e) Badan Usaha Milik Negara (BUMN); f) Badan Hukum Milik Negara (BHMN); g) Badan Usaha Milik Daerah (BUMD); dan h) Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Namun demikian, meskipun kewajiban pemberian pelayanan publik terletak pada pemerintah, pelayanan publik juga dapat diberikan oleh pihak swasta dan pihak ketiga, yaitu organisasi nonprofit, relawan, dan lembaga swadaya masyarakat (LSM). Jika penyelenggaraan publik tertentu diserahkan kepada swasta atau pihak ketiga, maka yang terpenting dilakukan oleh pemerintah adalah memberikan regulasi, jaminan, keamanan, kepastian hukum, dan lingkungan yang kondusif

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik (Dewi & Tobing, 2021) yaitu: a) Transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; b) Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; c) Kondisional, yaitu pemberi pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; d) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; e) Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi; dan f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Bab II Point A berbunyi bahwa “standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Selanjutnya Permen PAN dan Reformasi Birokrasi, Bab II Point B berbunyi “dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan



memperhatikan prinsip: a) Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara; b) Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau; c) Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan; d) Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan; e) Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan; f) Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat; dan g) Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Menurut Laila et al. (2022) bahwa penetapan standar pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik di Negara Kesatuan. Standar pelayanan dapat mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan. Input pelayanan penting untuk distandarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antara daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas. Kemampuan daerah yang berbeda dalam membiayai pelayanan pendidikan dan kesehatan membuat input dari sistem pendidikan dan kesehatan berbeda antara daerah.

Selanjutnya Widanti (2022) mengemukakan bahwa standar proses pelayanan juga penting untuk diatur, namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik. Proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Standar proses perlu perlu dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik di daerah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan yang transparan, non-partisan, efisien, dan akuntabel. Standar transparansi, misalnya; mengatur kewajiban penyelenggara layanan untuk menyediakan informasi dan menjelaskan kepada warga pengguna layanan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan, termasuk yang harus ada dalam standar transparansi adalah keharusan bagi penyelenggara untuk memberitahukan hak-hak warga pengguna untuk mengadu dan memprotes ketika mereka merasa diperlakukan secara tidak wajar oleh penyelenggara layanan. Standar juga harus mengatur secara proporsional hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pengguna layanan.

3. Konsep Dasar Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Winarni et al. (2021) menyatakan bahwa bila reformasi pemerintahan dilakukan, maka pada dasarnya reformasi tersebut mampu mencapai tujuan-tujuan ekonomi dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, namun harus disadari bahwa pemerintahan

tidak hanya sekedar mencapai tujuan efisiensi, tetapi juga terkait dengan hubungan akuntabilitas antara negara dengan warga/ masyarakatnya.

Selanjutnya, Widanti (2020) mengemukakan bahwa paling tidak terdapat empat prinsip dasar yang termuat dalam sebuah charter yaitu kualitas, pilihan, standar, dan nilai, namun dalam perkembangannya mengalami penambahan. Prinsip dasar yang termaktub didalam citizen charter pada dasarnya memuat adanya pengakuan hak-hak publik atas pelayanan yang harus diterima, karena mereka telah membayar atau melaksanakan kewajibannya melalui pajak, baik langsung maupun tidak langsung. Karena itu, keseluruhan layanan yang diberikan harus dalam keadaan berkualitas tinggi, responsif terhadap kebutuhan warga, serta tersedia dengan biaya yang rasional. Lebih lanjut prinsip dasar tersebut mencakup: a) Terdapat standar yang jelas, artinya setting dan monitoring diungkapkan secara eksplisit bagi pengguna sesuai dengan apa yang mereka harapkan; b) Informasinya jelas dan terbuka, artinya isi dari informasi yang diberikan harus akurat, tersedia setiap saat dalam bahasa yang sederhana, misalnya; mengenai bagaimana cara masyarakat melakukannya dan siapa yang bertanggungjawab/ petugasnya; c) Terdapat kesamaan, artinya informasi yang diberikan sama bagi setiap pengguna; d) Tidak memihak, artinya dalam memberikan pelayanan petugas tidak boleh membedakan, e) Kontinyu, artinya pelayanan yang diberikan baik kuantitas maupun mutunya berkelanjutan atau tetap konsisten, f. Teratur, artinya mekanisme pelaksanaan pelayanan diberikan runut dan jelas, g) Pilihan, artinya pemerintah membuka peluang bagi pihak ketiga untuk memberikan layanan yang sama (contracting out); dan h) Konsultasi, artinya konsultasi dilaksanakan secara regular dan sistematis dengan para pengguna. Pandangan pengguna layanan dan prioritasnya harus dapat dijadikan sebagai patokan, standar yang diterapkan dalam pelayanan public.

4. Konsep Kualitas dalam Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2018) mengemukakan bahwa kualitas layanan sumber daya manusia yaitu kemampuan dalam menghasilkan sumber daya manusia yang mampu mengembangkan potensi diri dan organisasinya dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan. Indikator mengacu kepada tujuh bentuk pelayanan publik dari Dwiyanto (2018), yaitu: 1) Sederhana yaitu penerapan pelayanan yang sesuai dengan prosedur/ tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh publik yang menerima pelayanan; 2) Jelas dan pasti yaitu pelayanan yang mencakup prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan teknis maupun administratif, unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab serta sesuai jadwal waktu penyelesaian pelayanan; 3) Keamanan yaitu proses hasil pelayanan yang memberikan rasa aman dan memiliki kepastian hukum bagi publik; 4) Terbuka yaitu pelayanan yang sesuai dengan prosedur/tata cara, persyaratan, rincian tarif/biaya dan proses pelayanan yang ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh publik, diminta maupun tidak diminta; 5) Efisien yaitu pelayanan yang dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan pelayanan yang diberikan; 6) Ekonomis yaitu pengenaan biaya pelayanan yang ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai layanan yang diberikan, kondisi dan kemampuan publik serta sesuai dengan ketentuan peraturan



perundang-undangan yang berlaku; dan 7) Keadilan yaitu pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan tidak membedakan antara publik yang satu dengan publik lainnya sebagai pengguna layanan.

Menurut Antoni et al. (2021), bahwa “quality adalah kualitas, mutu, kecakapan, sifat, macam, jenis”. Ndraha dalam Mustafa (2012) dikemukakan bahwa quality adalah “characteristic, properti or attitude, character or nature”, dengan kata lain, setiap orang, barang atau zat memiliki kualitas, dan kualitas ini membedakan antara orang, barang atau zat yang satu dengan lainnya. Selanjutnya, Ali & Saputra (2020) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Para aparatur (pegawai) haruslah menyadari posisi dan peran mereka sebagai pelayan publik. Bila dimata masyarakat kesan muncul tidak demikian, berarti tugas pelayanan yang diterima selama ini bukanlah produk pelayanan sepenuh hati, melainkan pelayanan yang hanya didasari kewajiban sebagai abdi negara.

Hajar et al. (2021) mengemukakan bahwa untuk memahami makna kualitas, dapat dilihat dari perspektif produsen dan konsumen. Dalam perkiraan pelanggan, kualitas mempunyai banyak dimensi dan mungkin diterapkan dalam satu waktu. Pelanggan melihat kualitas dari dimensi sebagai berikut: 1) Conformance to specification (kesesuaian dengan spesifikasi), Pelanggan mengharapkan produk atau jasa yang mereka beli memenuhi atau melebihi tingkat kualitas tertentu seperti yang diiklankan. Kualitas ditentukan oleh kesesuaiannya, dengan spesifikasi yang ditawarkan; 2) Value (Nilai), Value atau nilai menunjukkan seberapa baik produk atau jasa mencapai tujuan yang dimaksudkan pada harga yang pelanggan bersedia membayar. Kualitas diukur dari harga yang dibayar untuk produk atau jasa; dan 3) Fitness for use (cocok untuk digunakan), Kecocokan untuk digunakan menunjukkan seberapa baik produk atau jasa mewujudkan tujuan yang dimaksudkan, pelanggan mempertimbangkan fitur mekanis produk atau kenyamanan pelayanan. Kualitas ditentukan oleh seberapa jauh kecocokan barang atau jasa untuk dipergunakan; 4) Support (dukungan), Seringkali dukungan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk atau jasa sangat penting bagi pelanggan, seperti halnya kualitas produk atau jasa itu sendiri. Dukungan dapat diberikan dalam bentuk pelayanan purna jual; 5) Psychological Impressing (kesan psikologi), Orang sering mengevaluasi kualitas produk atau jasa atas dasar kesan psikologis: iklim, citra, atau estetika. Dalam pelayanan, dimana terdapat kontak langsung dengan penyelenggara, penampilan dan tindakan penyelenggara sangat penting.

5. Konsep Good Governance melalui Pelayanan Publik

Good governance (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi mimpi banyak orang di Indonesia, namun pemahaman tentang konsep good governance berbeda-beda, dan membayangkan bahwa dengan konsep good governance akan memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik, sehingga praktik korupsi menjadi berkurang dan pemerintah semakin peduli dengan kepentingan dan kebutuhan warganya. Perbaikan kinerja pelayanan public dinilai penting oleh semua stakeholders, yaitu pemerintah, warga pengguna, dan para pelaku pasar. Pelayanan public adalah ranah dari ketiga unsur

governance melakukan interaksi yang sangat intensif, jika pemerintah dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, maka manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan para pelaku pasar. Adanya kepercayaan (trust) antara pemerintah dan unsure-unsur non pemerintah merupakan prasyarat yang sangat penting untuk menggalang dukungan yang luas bagi pengembangan praktik good governance di Indonesia. Good governance sering diterjemahkan sebagai tata pemerintahan yang baik atau disebut juga dengan istilah civil society. Good governance bisa juga didefinisikan sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan yang sejalan dengan demokrasi (pemerintahan dari, oleh, dan untuk rakyat).

Tuntutan untuk mewujudkan good governance sudah menjadi salah satu isu penting di Indonesia sejak terjadinya krisis finansial yang terjadi pada tahun 1997 s.d. 1998. Krisis tersebut kemudian meluas menjadi krisis multidimensi dan telah mendorong arus balik yang menuntut reformasi dalam penyelenggaraan negara termasuk pemerintahannya. Salah satu penyebab terjadinya krisis multidimensi tersebut adalah karena buruknya/salahnya manajemen dalam penyelenggaraan tata pemerintahan (poor governance) yang diindikasikan oleh beberapa masalah, diantaranya adalah sebagai berikut: (1) Dimensi kekuasaan oleh satu pihak terhadap pihak lainnya, sehingga pengawasan menjadi sulit dilakukan; (2) Terjadinya tindakan KKN; dan (3) Rendahnya kinerja aparatur termasuk dalam pelayanan kepada publik atau masyarakat di berbagai bidang.

Pada dasarnya, penerapan tata pemerintahan yang baik adalah pelayanan Publik yang lebih baik kepada masyarakat. Untuk mencapai cita-cita ideal tersebut, maka sistem birokrasi perlu direformasi. Selama ini birokrasi cenderung tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Birokrasi yang ada tidak bisa menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja, sehingga birokrasi sering dianggap menjadi penghambat untuk mencapai tujuan pemerintahan.

Pihak-pihak yang dituntut untuk melakukan reformasi tidak hanya negara saja, akan tetapi juga dunia usaha (corporate) dan masyarakat luas (civil society). Secara umum, tuntutan reformasi berupa penciptaan good corporate governance di sektor swasta, good public governance dalam penyelenggaraan pemerintahan negara, dan pembentukan good civil society atau masyarakat luas yang mampu mendukung terwujudnya good governance. Menurut Herizal et al. (2020), bahwa dalam governance terdapat tiga pilar yang terlibat, yaitu: 1) Public governance yang merujuk pada lembaga pemerintahan, sehingga dapat diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik di Lembaga-lembaga pemerintahan; 2) Corporate governance yang merujuk pada dunia usaha, sehingga dapat diartikan sebagai tata kelola perusahaan yang baik; dan 3) Civil society atau masyarakat luas.

Ketiga pilar tersebut tidak dapat dipisahkan, akan tetapi terintegrasi utuh. Sebab, perubahan itu adalah tugas semua elemen yang membutuhkan koordinasi serta konsolidasi yang baik. Dapat kita disimpulkan bahwa good governance tidak mungkin tercapai apabila ketiga pilar (pemerintah, swasta, dan masyarakat) enggan untuk bekerja sama, apalagi jika saling menyalahkan. Semua aspek saling terintegrasi dan tidak bisa dipisahkan, karena good governance merupakan sistem yang akan tegak jika elemen-elemennya bekerja harmonis dan koordinatif sesuai dengan aturan/mekanisme yang berlaku.

Lembaga Administrasi Negara mengartikan governance sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan public goods dan services. Lebih lanjut



ditegaskan bahwa apabila dilihat dari segi aspek fungsional, governance dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan atau sebaliknya.

Dengan banyaknya perspektif yang berbeda dalam menjelaskan konsep good governance, maka dari itu terdapat banyak pemahaman yang berbeda-beda mengenai good governance. Namun secara umum ada beberapa karakteristik dan nilai-nilai yang melekat dalam praktik good governance, yaitu antara lain: 1) Praktik good governance yang harus memberi ruang kepada actor lembaga non pemerintah untuk berperan serta secara optimal dalam kegiatan pemerintahan, sehingga memungkinkan adanya sinergi diantara actor dan lembaga pemerintah dengan non pemerintah, seperti masyarakat sipil dan mekanisme pasar; 2) Dalam praktik good governance terkandung nilai-nilai, seperti efisiensi, keadilan, dan daya tanggap yang membuat pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk mewujudkan kesejahteraan bersama; 3) Praktik good governance adalah penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik KKN dan berorientasi pada kepentingan public. Oleh karena itu penyelenggaraan pemerintahan dinilai baik jika mampu mewujudkan transparansi, penegakan hukum dan akuntabilitas publik.

Tantangan utama dalam membangun good governance adalah menyangkut cara mewujudkan ketiga karakteristik tersebut diatas dalam penyelenggaraan pemerintahan sehari-hari. Tentu bukan pekerjaan yang mudah untuk mewujudkan ketiga hal tersebut dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Tradisi pemerintahan yang ada sekarang ini masih sangat jauh dari ciri-ciri yang dijelaskan diatas. Pembagian peran antara pemerintah dan lembaga non pemerintah masih sangat timpang dan kurang proporsional sehingga belum dapat membangun sinergitas yang kuat.

Dalam upaya mengembangkan praktik good governance, pemerintah perlu mengambil dan menggunakan strategi yang jitu dan dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar, sejauh perubahan tersebut secara konsisten mengarah ada perwujudan ketiga karakteristik penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan good governance di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan public yang mencirikan nilai-nilai yang selama ini melekat pada good governance.

Untuk membangun budaya baru dalam birokrasi pemerintahan dapat dilakukan beberapa cara, yaitu diantaranya adalah pemerintah dapat menggali nilai-nilai dan tradisi yang dianggap baik (local wisdoms) dari penyelenggaraan pemerintahan terdahulu, kemudian mentransferkannya dalam kehidupan birokrasi pemerintah sekarang ini. Selain itu pemerintah juga dapat belajar dari best practices yang ada di Negara-negara lain yang dapat dipelajari dan ditiru untuk dikembangkan dalam birokrasi di Indonesia.

6. Penerapan Good Governance pada Sektor Publik

Sedarmayanti (2004) mengemukakan bahwa prinsip dasar yang melandasi perbedaan antara konsepsi pemerintahan (governance) dengan pola pemerintahan yang tradisional, adalah terletak pada adanya tuntutan yang demikian kuat agar peranan pemerintah dikurangi dan peranan masyarakat (termasuk dunia usaha dan lembaga swadaya masyarakat/organisasi non pemerintah) semakin ditingkatkan dan semakin terbuka aksesnya.

Dalam rencana strategis Lembaga Administrasi Negara tahun 2000-2004, disebutkan perlunya pendekatan baru dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik (good governance) yakni: “proses pengelolaan pemerintahan yang demokratis, profesional menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia desentralistik, partisipatif, transparan, keadilan, bersih dan akuntabel, selain berdaya guna, berhasil guna dan berorientasi pada peningkatan daya saing bangsa” (Sedarmayanti, 2004).

Islahdalam penelitiannyayang berjudul “Peluang dan Tantangan Pemanfaatan Teknologi Big Data Untuk Mengintegrasikan Pelayanan Publik Pemerintah” menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut: 1) Akuntabilitas; adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggungjawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya; 2) Transparansi: pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah; dan 3) Keterbukaan: menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Aturan hukum; pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Proses demokratisasi yang sedang berlangsung di Indonesia memberikan pelajaran yang berharga bagi birokrasi disatu pihak dan warga Negara (citizen) dipihak lain. Wajah dan sosok birokrasi sudah sepantasnya mengalami perubahan dari birokrasi yang otoriter ke arah birokrasi yang lebih demokratis, responsive, dan transparan. Dalam konteks demikian, birokrasi public perlu merevitalisasi diri agar dapat menyelenggarakan pelayanan public secara demokratis, efisien, dan responsive. Apabila birokrasi public tidak dapat menyelenggarakan pelayanan public yang berkualitas, maka birokrasi public akan ditinggalkan oleh warga pengguna.

Pelayanan public merupakan produksi birokrasi public yang diterima oleh warga pengguna mauoun masyarakat secara luas. Oleh karena itu pelayanan public dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi public untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Berbeda dengan produk pelayanan berupa barang yang mudah dinilai kualitasnya, produk pelayanan berupa jasa tidak mudah untuk dinilai kualitasnya. Meskipun demikian antara pelayanan barang dan jasa seringkali bersifat komplementer aatau saling melengkapi sehingga sulit dipisahkan. Suatu produk yang berupa pelayanan barang seringkali disertai dengan pelayanan jasa, misalnya penjualan mobil disertai dengan pelayanan jasa berupa garansi dan service.

Menurut perspektif teoritik, telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan public dari model administrasi public tradisional (old public administration) ke model manajemen public baru (new public management), dan akhirnya menuju ke model pelayanan public baru (new public service) (Wicaksono, 2018). Dalam new public service pelayanan public berlandaskan teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak di antara warga Negara. Dalam hal ini kepentingan public dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada didalam masyarakat. Birokrasi yang memberikan pelayanan public harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Peran pemerintah



adalah melakukan negoisasi dan menggali berbagai kepentingan dari warga Negara. Dalam model ini birokrasi public bukan hanya sekedar harus akuntabel pada berbagai aturan hokum, melainkan juga harus akuntabel pada nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, norma politik yang berlaku, standar professional dan kepentingan warga Negara. Itulah serangkaian konsep pelayanan public yang ideal masa kini di era demokrasi (Tanjung & Hajar, 2018).

Disamping itu pelayanan public model baru harus bersifat non diskriminantif sebagaimana yang dimaksud oleh dasar teoritis yang digunakan yaitu teori demokrasi yang menjamin adanya persamaan warga tanpa membedakan suku, agama, ras, etnik, asal usul dan latar belakang kepertaian. Dalam hal ini hubungan yang terjalin antara birokrat public dengan warga Negara adalah hubungan impersonal sehingga terhindar dari sifat nepotisme dan primordialisme.

Kualitas pelayanan public yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat merupakan akumulasi dari sejumlah sub variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, dan variasi pelatihan yang pernah diterima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (output) yang akan dihasilkan.

Budaya paternalisme yang masih mendominasi birokrasi di Indonesia telah melahirkan pola hubungan antara atasan dan bawahan seperti *patront clients*. Sifat hubungan ini mengandung makna bahwa patron atau bapak memiliki kewajiban melindungi dan memenuhi kebutuhan client atau anak. Sementara itu, *clients* atau anak berkewajiban loyal dan menjaga nama baik patron atau bapak. Hubungan *patront clients* ini membawa konsekuensi yaitu apabila ada kesalahan, maka mereka akan saling menutupi kesalahan.

4. Conclusions

Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa ciri *good governance* berdasarkan perspektif pelayanan public harus memenuhi empat unsur utama, yaitu: 1) Akuntabilitas; adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggungjawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya; 2) Transparansi: pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah; dan 3) Keterbukaan: menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Aturan hukum; pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh

References

Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.

- Andhika, L. R. (2018). Elemen dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 6(03), 207-222.
- Antoni, D., Herdiansyah, M. I., Akbar, M., & Sumitro, A. (2021). Pengembangan Infrastruktur Jaringan untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palembang. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(4), 1652-1659.
- Dewi, D. S., & Tobing, T. N.W. (2021). Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 di Indonesia. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(1), 210-214.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Hajar, S., Ali, K., & Saputra, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummaniora*, 6(1), 136-142.
- Hanafi, M. (2020). Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Efektivitas Content Website. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 17(2), 156-170.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23-30.
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24-34.
- slah, K. (2018). Peluang dan Tantangan Pemanfaatan Teknologi Big Data untuk Mengintegrasikan Pelayanan Publik Pemerintah. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 5(2), 130-138.
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70-76.
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39-47.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. A. S. (2020). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Nuansa Cendekia.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Sari, M. E. P. (2018). Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1-12.
- Tanjung, I. S., & Hajar, S. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penerapan Model Total Quality Service (TQS) dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Kecamatan Hamparan Perak. *Kumpulan Penelitian dan Pengabdian Dosen*, 1(1).