



# Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Kaitannya Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Litelatur

Desy Miranti

Universitas Wanita Internasional

Email : [desymiranti@iwu.ac.id](mailto:desymiranti@iwu.ac.id)

---

## Article Info

### *Article history:*

Received May 25, 2024

Revised May 29, 2024

Accepted June 02, 2024

---

### *Keywords:*

Principles of Good Governance,  
Public Service, Service Quality

---

## ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the application of good governance principles in relation to public satisfaction with public services. This research uses qualitative research with a descriptive approach. The type of data used in this research is secondary data. Research analysis uses qualitative methods starting from the concept of Good Governance according to various experts, then the analysis continues by analyzing the concept of Public Service and the Concept of Service Quality. Based on the results of the research analysis, it can be concluded that the application of the principles of good governance in relation to public satisfaction with public services has seven elements, namely 1) professionalism: increasing the ability and morale of government administrators so that they are able to provide easy, fast and appropriate services at affordable costs. affordable; 2) Accountability: increasing the accountability of decision makers in all fields involving the interests of society 3) Transparency: good government will be transparent towards its people, both at the central and regional levels; 4) Excellent service: implementation of public services which include good procedures, clarity of rates, certainty of time, ease of access, completeness of facilities and infrastructure as well as friendly and disciplined service; 5) Democracy and Participation: encouraging every citizen to exercise the right to express opinions in the decision-making process, which concerns the interests of society, both directly and indirectly; 6) Efficiency and Effectiveness: ensuring the provision of services to the community by using available resources optimally and responsibly; 7) Rule of law and can be accepted by the entire community: realizing fair law enforcement for all parties without exception, upholding human rights and paying attention to the values that live in society

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



**Article Info****Article history:**

Received May 25, 2024

Revised May 29, 2024

Accepted June 02, 2024

**Keywords:**

Prinsip-Prinsip Good Governance, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan

**ABSTRACT**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerepan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Kaitannya Kepuasan Masyarakat Terhadap 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 Good Governance menurut berbagai ahli, kemudian analisis dilanjutkan dengan menganalisis konsep Pelayanan Publik dan Konsep Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa penerepan prinsip-prinsip good governance dalam kaitannya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik memiliki tujuh unsur, yaitu 1) profesionalitas: meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau; 2) Akuntabilitas: meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat 3) Transparansi: pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah; 4) Pelayanan prima: penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin; 5) Demokrasi dan Partisipasi: mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung; 6) Efisiensi dan Efektifitas: menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab; 7) Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat: mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.

**Corresponding Author:**

Author name: Desy Miranti

Universitas Wanita Internasional

Email : [desymiranti@iwu.ac.id](mailto:desymiranti@iwu.ac.id)**Pendahuluan**

Saat ini masyarakat di negara kita mengharapkan agar pemerintah dapat menerapkan good governance, yakni penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Efektif artinya pelaksanaannya berlangsung tepat pada



jadwal sesuai rencana strategis yang telah ditetapkan. Efisien artinya pelaksanaannya dilakukan secara tepat dan mampu menjalankan tugas dengan cermat, dan berdaya guna. Transparan artinya semua kebijakan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara bersifat terbuka dan setiap orang mempunyai pengawasan langsung terhadap kebijakan tersebut sehingga dapat dinilai kinerjanya dalam kaitannya dengan hasil yang dicapai. Akuntabel artinya penyelenggara pemerintahan bertanggung jawab terhadap kebijakan yang telah ditetapkan dan harus mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada seluruh warga negara pada setiap akhir tahun pemerintahan.

Permasalahan yang dialami oleh bangsa Indonesia sekarang ini semakin kompleks dan semakin sarat dengan permasalahan. Oknum-oknum organisasi pemerintah yang seyogyanya menjadi panutan rakyat banyak yang tersandung masalah hukum. Eksistensi pemerintahan yang baik atau sering disebut *good governance* yang selama ini dieluelukan, faktanya saat ini masih menjadi mimpi dan hanyalah sebatas jargon belaka. Indonesia harus segera terbangun dari tidur panjangnya. Revolusi di setiap bidang harus dilakukan karena setiap produk yang dihasilkannya hanya mewedahi kepentingan partai politik, fraksi dan sekelompok orang. Padahal seharusnya penyelenggaraan negara yang baik harus menjadi perhatian serius. Transparansi memang bisa menjadi salah satu solusi, tetapi hal itu tidaklah cukup untuk mencapai *good governance*. (Maryam, 2016)

Konsep *good governance* muncul akibat adanya ketidakpuasan terhadap kerja pemerintah yang selama ini dianggap sebagai penyelenggara urusan publik. Penerapan praktik tata kelola yang baik dapat dilakukan secara bertahap, tergantung pada kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia adalah dengan memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan mengukur kinerja pemerintahan melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dinilai penting oleh seluruh aktor dari unsur *good governance*. Hal ini juga diamini oleh para pegawai negeri sipil, elemen masyarakat sipil, dan dunia usaha kepentingan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan utama dibalik fakta bahwa reformasi pelayanan publik dapat mendorong praktik tata kelola yang baik di Indonesia. Pertama, peningkatan efisiensi pelayanan publik dipandang penting oleh para pemangku kepentingan, yaitu pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha. Kedua, Pelayanan publik merupakan domain dari ketiga, unsur pemerintahan yang saling berinteraksi secara intensif. Ketiga, nilai-nilai yang menjadi ciri praktik pengelolaan yang baik dapat lebih mudah dan realistis diterjemahkan melalui pelayanan publik.

Fenomena pemberian pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, seperti prosedur pelayanan yang panjang serta ketidakpastian waktu dan harga, sehingga menyulitkan masyarakat untuk mengakses layanan secara adil. Hal ini menimbulkan ketidakpercayaan terhadap penyedia layanan, dalam hal ini birokrasi, sehingga menyebabkan masyarakat mencari alternatif cara untuk memperoleh layanan melalui cara tertentu, yaitu dengan membayar biaya tambahan. Selain permasalahan di atas, juga menyangkut bagaimana pelayanan diterima oleh masyarakat yang sering dilanggar martabatnya sebagai warga negara. Masyarakat diposisikan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus mentaati peraturan birokrasi dan keinginan pejabat. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukanlah budaya pelayanan, melainkan budaya kekuasaan.

Untuk membangun kesadaran tentang keyakinan dari pentingnya perwujudan *Good Governance*, perlu disampaikan contoh yang dapat memberikan bukti secara empirik atas negara-negara yang sudah melaksanakannya. Dari contoh yang ditampilkan, dapat diuraikan pemenuhan indikator-indikator yang memperlihatkan suatu kemanfaatan yang tidak terbantahkan, atau dengan kata lain menjadi bahan pembuktian atas hipotesis-hipotesis yang



menunjukkan aliansinya terhadap praktek Good Governance. Rujukan empirik praktek Good Governance, mempertunjukkan bahwa semakin baik implementasi Good Governance, maka semakin baik pelayanan publik dan semakin rendah indek korupsi suatu negara.

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.

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).

## **Metode**

Penelitian ini digolongkan pada 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 Good Governance menurut berbagai ahli, kemudian analisis dilanjutkan dengan menganalisis konsep Pelayanan Publik dan Konsep Kualitas Pelayanan.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **1. Konsep Good Governance Melalui Pelayanan Publik**

Konsep Good Governance ini munculnya karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralis, non partisipatif serta tidak akomodatif terhadap kepentingan publik pada rezim-rezim terdahulu, harus diakui telah menumbuhkan rasa tidak percaya dan bahkan antipati pada rezim yang berkuasa.

Penerapan prinsip-prinsip Good Governance sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini disebabkan karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip Good Governance untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, disamping itu juga masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biayanya mahal.

Gambaran buruknya birokrasi antara lain organisasi birokrasi gemuk dan kewenangan antar lembaga yang tumpang tindih; sistem, metode, dan prosedur kerja belum tertib; pegawai negeri sipil belum profesional, belum netral dan sejahtera; praktik korupsi, kolusi dan nepotisme masih mengakar; koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi program belum terarah;



serta disiplin dan etos kerja aparatur negara masih rendah. Pendapat tentang buruknya semua pelayanan yang dilaksanakan birokrasi menurut Pandji Santosa merupakan pengaburan makna birokrasi yang berkembang di masyarakat dan terus berlangsung oleh sikap diam masyarakat. Berbagai kondisi tersebut mencerminkan bad Governance dalam birokrasi di Indonesia. (wijaya, et al, 2018)

Istilah Good Governance, berasal dari bahasa Inggris yang berarti tata kelola pemerintahan yang baik. Penggunaan istilah ini pertama kali digunakan oleh Widrow Wilson Presiden Amerika Serikat ke 27, sekitar 125 tahun yang lalu, yang mengatakan bahwa pemerintah harus dijalankan berdasarkan tata kelola yang baik. Dalam pidatonya mendapat tanggapan baik dari para akademisi, yang akhirnya berkembang menjadi ilmu pengetahuan. Meskipun telah disuarakan lama di negara belahan dunia yang lain, tetapi masuk ke Indonesia baru sekitar tahun 1998, yakni setelah reformasi yang telah membuka ketertutupan negara oleh segala informasi dari luar negeri, yang didukung oleh hasil interaksi pemerintah Indonesia dengan negara dan lembaga pemberi bantuan (donor).

Wacana Good Governance semakin kencang disuarakan terutama karena tekanan lembaga donor internasional, seperti: *World Bank, International Monetary Fund, Asian Development bank, dan United National Development Program*. (Dwiyanto, 2006) Demikian juga dengan keniscayaan global telah merubah pasar terbatas menjadi pasar bebas, menjadikan pemerintah merubah perannya sebagai regulator dan operator minimalis, yang memberikan pengaruh pada politik ekonomi dalam bentuk privatisasi.

Perubahan situasi politikpun telah terjadi pergeseran pemerintahan yang otoriter menjadi demokratis dan sentralisasi ke desentralisasi. Perubahan-perubahan ini memunculkan kebutuhan baru berupa suatu asas atau prinsip pengelolaan pemerintahan, agar dapat bekerja sesuai tugas yang seharusnya, dimana mampu melakukan kompetisi global dengan cara meningkatkan daya saing bangsa. Seiring dengan kebutuhan ini, Good Governance menjadi pilihan sebagai instrumen pemerintah agar memiliki kemampuan sebagaimana yang diharapkan dalam bentuk perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance).

Menurut United Nation Development Program (UNDP) : *“The exercise of political, economic and administrative authority to manage a nation’s affairs at all level”*. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme proses dan lembaga-lembaga di mana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka. Kemudian *World Bank* menjelaskan bahwa *“The way state power is used in managing economic and social resource for development society”*. Selanjutnya Lembaga Administrasi Negara (LAN) juga menyatakan bahwa *“Proses Penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan publik”*.

Selain definisi yang dikemukakan oleh lembaga lembaga dan para ahli sebagaimana di atas, ditemukan juga pengertian menurut peraturan perundangan, yakni pada Peraturan Pemerintah nomo 101 Tahun 2001 tentang Pendidikan dan Pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil, yang mengartikan pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menetapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Dari definisi yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa good governance adalah kegiatan suatu lembaga pemerintahan yang dilaksanakan atas dasar kepentingan rakyat dan norma-norma yang berlaku untuk mencapai cita-cita negara dimana kekuasaannya dilakukan oleh masyarakat yang terorganisir di berbagai tingkat pemerintahan negara terkait dengan sumber daya sosial budaya, politik dan ekonomi.



Mengenai Good Governance sebagaimana tersebut diatas, menunjukkan bahwa keberadaannya dirasakan sebagai suatu keharusan yang tidak bisa ditawar-tawar lagi bagi negara menghendaki survive ketika globalisasi sudah menjadi suatu keniscayaan. Hal ini juga menunjukkan betapa pentingnya Good Governance dalam memperbaiki pemerintahan untuk lebih baik dalam mengurus kepentingan rakyat.

## 2. Prinsip-Prinsip Good Governance

Paradigma tata kelola pemerintahan telah bergeser dari government ke arah Governance yang menekankan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani. Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Menerapkan praktik Good Governance dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan Good Governance di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis untuk memulai menerapkan Good Governance. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur Good Governance. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatar-belakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik Good Governance di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur Governance melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik Good Governance diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik. (wijaya, et al, 2018)

Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karna budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik.

Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip Good Governance, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri Good Governance. Untuk itu, aparatur Negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Diharapkan dengan penerapan Good Governance dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri dari :

1. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.
2. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
3. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
4. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.



5. Demokrasi dan Partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung
6. Efisiensi dan Efektifitas, menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
7. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

### **3. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 publik. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara.

Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Lijan Poltak Sinambela dalam (wijaya, et al, 2018) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara.

Negara didirikan oleh publik atau masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya.

Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 62 tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya mengandung sendi-sendi :

1. Kesederhanaan, dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara cepat, tidak berbelitbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan yang mencakup : a. Rincian biaya atau tarif pelayanan publik. b. Prosedur/tata cara umum, baik teknis maupun administratif
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
5. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni memberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.



6. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika

Perwujudan Good Governance dalam pelayanan publik dalam berbagai literatur menyatakan bahwa dengan mempraktikkan Good Governance yang lebih baik, maka kualitas pelayanan publik akan menjadi baik, angka korupsi semakin rendah dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga. (dwiyanto, 2006)

Oleh karena itu untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan Good Governance telah diterapkan oleh suatu instansi pemerintah, secara mudah dapat dilihat sejauhmana masyarakat memperoleh pelayanan publik dari instansi tersebut. Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan dapat menjadi ukuran ketaatan instansi pemerintah melaksanakan prinsip Good Governance. Dalam penerapannya di Indonesia, prinsip Good Governance menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan publik, sebagaimana diatur pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mana asas-asas yang digunakan bersinergis dengan prinsi Good Governance, seperti:

- a) Tidak ada diskriminasi pelayanan publik;
- b) Keterbukaan dalam proses pelayanan publik;
- c) Akuntabilitas dalam pelayanan publik;
- d) Efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik

#### **4. Konsep Kualitas Pelayanan**

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 public;
- 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. (Widanti, 2022)

## **5. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat**

Upaya untuk menghubungkan tata-pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik barangkali bukan merupakan hal yang baru. Namun keterkaitan antara konsep Good Governance (tata-pemerintahan yang baik) dengan konsep public service (pelayanan publik) tentu sudah cukup jelas logikanya publik dengan sebaik-baiknya. Argumentasi lain yang membuktikan betapa pentingnya pelayanan publik ialah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Inilah yang tampaknya harus dilihat secara jernih karena di negara-negara berkembang kesadaran para birokrat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat masih sangat rendah. Secara garis besar, permasalahan penerapan Good Governance meliputi :

1. Reformasi birokrasi belum berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat;
2. Tingginya kompleksitas permasalahan dalam mencari solusi perbaikan;
3. Masih tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang, banyaknya praktek KKN, dan masih lemahnya pengawasan terhadap kinerja aparatur;
4. Makin meningkatnya tuntutan akan partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik;
5. Meningkatnya tuntutan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik antara lain transparansi, akuntabilitas dan kualitas kinerja publik serta taat pada hukum;
6. Meningkatnya tuntutan dalam pelimpahan tanggung jawab, kewenangan dan pengambilan keputusan dalam era desentralisasi;



7. Rendahnya kinerja sumberdaya manusia dan kelembagaan aparatur; sistem kelembagaan (organisasi) dan ketatalaksanaan (manajemen) pemerintahan daerah yang belum memadai;

Untuk mengatasi permasalahan tersebut Walt mengatakan bahwa para birokrat bekerja dalam sebuah bermuatan nilai dan lingkungan yang yang didorong oleh sejumlah nilai. nilai-nilai ini yang menjadi pijakan dalam segala aktivitas birokrasi saat memberi pelayanan publik. terkait dengan pernyataan tersebut ada beberapa nilai yang harus dipegang teguh para formulator saat mendesain suatu maklumat pelayanan. beberapa nilai yang dimaksud yakni:

1. Kestaraan
2. Keadilan
3. Keterbukaan
4. kontinuitas dan regualitas
5. partisipasi
6. inovasi dan perbaikan
7. efisiensi
8. efektifitas (Dwiyanto,2006)

Dengan metode tersebut penerapan prinsip Good Governance dalam pelayanan publik akan berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip Good Governance yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000. Penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik menurut paradigma Good Governance, dalam prosesnya tidak hanya dilakukan oleh pemerintah daerah berdasarkan pendekatan rule government (legalitas), atau hanya untuk kepentingan pemerintahan daerah. Paradigma Good Governance, mengedepankan proses dan prosedur, dimana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan suatu kebijakan senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Pelibatan elemen pemangku kepentingan di lingkungan birokrasi sangat penting, karena merekalah yang memiliki kompetensi untuk mendukung keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan. Pelibatan masyarakat juga harus dilakukan, dan seharusnya tidak dilakukan formalitas, penjarangan aspirasi masyarakat (jaring asmara) terhadap para pemangku kepentingan dilakukan secara optimal melalui berbagai teknik dan kegiatan, termasuk di dalam proses perumusan dan penyusunan kebijakan. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. (wijaya, et al, 2018)

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa penerepan prinsip-prinsip good governance dalam kaitannya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik memiliki tujuh unsur, yaitu 1) profesionalitas: meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau; 2) Akuntabilitas: meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat 3) Transparansi: pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah; 4) Pelayanan prima: penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin; 5) Demokrasi dan Partisipasi: mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung; 6) Efisiensi dan Efektifitas: menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab; 7) Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat:



mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

### Daftar Pustaka

- 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
- Dwiyanto, Agus, dkk.,. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : UGM Press.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 62 tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik
- Maryam. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* Volume VI No. 1/Juni 2016
- Mustafa, Delly. 2012. *Perilaku Birokrasi; Diantara Pelayan dan Dilayani*. Fahmis Pustaka. Makassar.
- LAN dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*. Jakarta: STIA LAN Press
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip pemerintahan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- United Development Program (UNDP),. 1997. *Governance for Sustainable Human Development*, New York, page 2-3 4
- Wijaya, Emiliana Sri Pudjiarti, dan Aris Toening Winanrni,. 2018. *Buku Ajar Good Governance*. Demak: Pustaka Magister
- Widanti. 2022. *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur*. *Jurnal Pengabdian Masyarakat* Vol. 3 No. 1 Tahun 2022
- World Bank, 1992, *Governance and Development*, Washington, DC : Wold Bank.