

PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya)

Arif Cahyadi

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus
1945, Surabaya

Email : arifcahyadi40@yahoo.co.id

Abstract

THE APPLICATION OF GOOD GOVERNANCE IN PUBLIC SERVICES (Study on the Quality of Electronic Services of Good Governance Identity Card in Sukolilo District Surabaya). *The principles of good governance is the government whether it is done in the government in the implementation of the public service. So this research aims to determine and analyze the value of the application of good governance and also knowing and analyzing the value of the quality of public service in the Sukolilo in Surabaya. The gathering data carried out by using interviews conducted with the head of the government, as well as questionnaires in the spread of the Sukolilo in Surabaya with the amount of an informant for the 25 people who take care of the service E – ID cards, and also use techniques the observation of data – data obtained from the Sukolilo in Surabaya. The data analysis carried out in this study is the reduction of data to select the data according to the research, also the presentation of data with the present data that has been reduced and obtained from the Sukolilo, Surabaya, and also use techniques of pigeons gathered to conclude the data that has been reduced and is served. The results of this that the value of the implementation of the principle of good governance in the service of the E – ID cards in the Sukolilo of Surabaya was enough it's fine with the value of approximately 21,6 and obtained also the results of this research that the value of the quality of service E – ID cards in the Sukolilo of Surabaya was enough it's fine with the value of approximately 51.*

Keywords: *good governance, the quality of public service.*

Pendahuluan

Dalam menghadapi era globalisasi Negara diharapkan mengalami perubahan ke arah yang lebih baik salah satunya dalam hal pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP yang lebih baik dari sebelumnya. Dalam mewujudkan perubahan tersebut aparatur pemerintah dituntut hendaknya menerapkan prinsip good governance dalam memberikan pelayanan yang berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik saat ini. Prasetyantoko (2008) mengatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja perlu diterapkannya prinsip good governance. Upaya pemerintah dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip good governance, yang diharapkan memenuhi pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Apabila aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan prinsip good governance maka pemberian pelayanan publik tersebut sudah maksimal dalam kegiatannya.

Pelayanan publik merupakan tugas wajib daripada aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengertian tersebut mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan mentaati peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan publik suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah. Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat (*public servant*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Menurut Kurniawan (2005 : 6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan

(melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur negara, pemerintah membuat peraturan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Maksud diterapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah agar terwujudnya batasan dan hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik, memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat, dan untuk terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan peraturan perundang-undang.

Pemerintah kecamatan merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan merupakan tempat memproduksi pelayanan baik pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat. Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Sebagai perangkat daerah Kota Surabaya, Kecamatan Sukolilo merupakan unsur lini kewilayahnya yang kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan dituntut tingkat pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja pegawai. Dalam Kantor Kecamatan Sukolilo ada beberapa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain pengurusan KK (Kartu Keluarga), pengurusan E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk), legalisir E-KTP, KK, dan Surat Keterangan Waris, pengurusan SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara), pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris, pengurusan Surat Rekomendasi IMB (Ijin Mendirikan Bangunan), pengurusan Surat Rekomendasi Nikah, pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha, dan pengurusan Keterangan Lainnya.

Selama ini ada pula masyarakat masih kurang puas dalam mendapatkan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP yang berdampak pada kualitas pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP yang menurun. Karena disebabkan institusi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal menerapkan prinsip *good governance*.

Kajian Teori

Istilah *governance* menunjukkan suatu proses di mana rakyat bisa mengatur ekonominya, institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak hanya dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan integrasi, kohesi, dan untuk kesejahteraan rakyat. Dengan demikian, bahwa kemampuan suatu negara mencapai tujuan negara sangat bergantung pada kualitas tata pemerintahan di mana pemerintah melakukan interaksi dengan sektor swasta dan masyarakat (Thoha dalam Kurniawan, 2005). Secara konseptual pengertian kata baik (*good*) dalam istilah pemerintahan yang baik (*good governance*) mengandung dua pemahaman, yakni :

1. Nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan nasional kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial.
2. Aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.

Dalam kamus Bahasa Indonesia *good governance* diterjemahkan sebagai tata pemerintah yang baik, namun ada yang menerjemahkan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Di samping itu, arti yang lain *good governance* sebagai pemerintahan yang amanah. Jika *good governance* diterjemahkan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang amanah, maka *good governance* dapat didefinisikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan secara partisipatif, efektif, jujur, adil, transparan, dan bertanggung jawab kepada semua level pemerintahan (Effendi dalam Azhari, dkk., 2002 : 187).

Menurut Ganie Rochman (Widodo, 2001, 18) konsep “governance” melibatkan tidak sekedar pemerintah dan negara, tapi juga peran berbagai aktor diluar pemerintah dan negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas. *Governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non pemerintah dalam suatu kegiatan kolektif. Pinto dalam Nisjar (1997 : 119) mengatakan bahwa *governance* adalah praktek penyelenggaraan kekuasaan dan kewenangan oleh pemerintah dalam pengelolaan urusan pemerintahan secara umum dan pembangunan ekonomi pada khususnya.

Sementara itu, Hughes dan Ferlie, dkk dalam Osborne dan Gaebler (1992) berpendapat bahwa *good governance*, memiliki kriteria yang berkemampuan untuk memacu kompetisi, akuntabilitas, responsif terhadap perubahan, transparan, berpegang pada aturan hukum, mendorong adanya partisipasi pengguna jasa, mementingkan kualitas, efektif dan efisien, mempertimbangkan rasa keadilan bagi seluruh pengguna jasa, dan terbangunnya suatu orientasi pada nilai-nilai.

Sedangkan, menurut Mardiasmo (1999 : 18) *good governance* adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik.

Negara dengan birokrasi pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan diri birokratis elitis menjadi birokrasi populis. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada. Penerapan cita *good governance* pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi masyarakatnya sebagai kekuatan penyeimbang negara.

Pelayanan Publik.

Melayani berarti memenuhi kebutuhan. Melayani publik, berarti melayani kebutuhan orang banyak. Pelayanan dikatakan baik manakala klien atau pelanggan (masyarakat) merasakan “kecukupan” atas kebutuhannya. Mempertemukan dua pihak yang berkepentingan bukanlah yang mudah. Problem kepuasan masyarakat atas pelayanan lazimnya berfokus pada perbedaan persepsi, antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Oleh karena itu, bagi lembaga pemberi layanan perlu menyediakan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan memahami klien dan sekaligus memiliki ketrampilan di bidang layanan.

Dalam dunia pemerintahan, persoalan pelayanan publik menjadi sorotan semua pihak. Pada masa lalu, posisi aparatur pemerintah cenderung sebagai penguasa ketimbang sebagai pelayanan publik. Tetapi seiring perkembangan jaman, maka posisi aparatur menjadi sebaliknya bukan minta dilayani, tetapi wajib melayani. Esensi pelayanan publik adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain sehingga orang tersebut merasa puas. Maka dapat dirumuskan bahwa melayani berarti memberikan sesuatu yang “memuaskan” dari produk barang atau jasa yang sanggup membuat kriteria “cukup”. Kecukupan bagi satu orang dengan orang lainnya tentu tidaklah sama. Padahal yang dilayani aparatur pemerintahan adalah publik, yang terdiri dari beragam orang. Oleh karena itu, lembaga pemerintah harus menyediakan orang-orang yang memang mumpuni dalam melayani kebutuhan publik.

Dalam lembaga pemerintahan telah ditetapkan standart minimal dari sebuah pelayanan publik. Standart apapun yang ditetapkan, maka kunci penting dalam pelayanan

adalah diorientasikan pada kebutuhan klien (publik). Rumitnya, lembaga pemerintahan acap kali “diikat” oleh seperangkat aturan yang ketat, sehingga kurang memberikan ruang kreasi bagi aparatur. Ini berbeda dengan dunia swasta atau non pemerintahan yang memiliki keleluasan dalam mengkreasikan sistem pelayanan. Dalam konteks yang dilingkupi aturan ketat dan dengan tuntutan publik memang harus diakui tak mudah bagi aparatur melaksanakan tugas pelayanan kepada publik. Tetapi apapun alasannya, pelayanan publik yang bagus menjadi sesuatu yang harus dilakukan, karena memang sudah disuratkan dalam peraturan yang mengikat. Pelayanan bagus harus dilaksanakan, karena memang aparatur diangkat dengan tugas untuk melayani. Maka itu paradigma aparat pemerintah menjadi kunci penting untuk mempercepat terwujudnya pelayanan yang bagus.

Pelayanan menurut Moenir (2002 : 6) adalah kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut. 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 pelayanan publik,

Pelayanan publik menurut Roth (1926 : 1) adalah sebagai berikut. Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum atau secara khusus.

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005 : 22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut. Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Pengertian pelayanan publik dari wikipedia adalah sebagai berikut. Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Istilah ini dikaitkan dengan konsensus sosial (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang pendapatan mereka. Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum, layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau sosial, berada dibawah peraturan atau regulasi yang lebih tinggi daripada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi. Istilah layanan publik juga merupakan istilah lain layanan sipil.

METODOLOGI PENELITIAN

Burhan Bungin (2003 : 42), menjelaskan metode pengumpulan data adalah “dengan cara apa dan bagaimana data yang diperlukan dapat dikumpulkan sehingga hasil akhir penelitian mampu menyajikan informasi yang valid dan realible”.

Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono (2009 : 2004) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain. Sedangkan menurut Hasan (2002 : 98) analisis kualitatif ialah analisis yang tidak menggunakan model matematika, model statistik, dan model-model tertentu lainnya.

HASIL PENELITIAN

Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk.

a. Transparansi (Keterbukaan).

Menurut Mardiasmo (2004 : 30), transparansi berarti keterbukaan (openness) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang sosialisasi pelayanan E-KTP ditanggapi cukup baik sebanyak 9 orang, baik dan kurang baik sebanyak 8 orang, terakhir sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Indikator kedua tentang kejelasan prosedur – prosedur dan biaya –biaya ditanggapi cukup baik sebanyak 15 orang, kurang baik sebanyak 5 orang, baik sebanyak 4 orang, sangat baik sebanyak 1 orang, dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Rata – rata dari jumlah kedua jawaban indikator yang diberikan responden sebagai berikut cukup baik dengan rata – rata 12, kurang baik dengan rata - rata 6,5, baik dengan rata - rata 6, sangat baik dengan rata - rata 0,5, dan tidak baik dengan rata - rata 0. Artinya, bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan nilai penerapan prinsip good governance dari aspek transparansi dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya adalah Cukup Baik.

b. Akuntabilitas (Pertanggung Jawaban).

Akuntabilitas menurut Mardiasmo (2006 : 3) adalah sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Akuntabilitas dibangun atas dasar diperlukannya pelaporan pertanggung jawaban terhadap pelaksanaan misi organisasi yang telah ditetapkannya.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang tanggung jawab petugas pelayanan E-KTP ditanggapi cukup baik sebanyak 11 orang, kurang baik sebanyak 10 orang, baik sebanyak 4 orang, dan sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Indikaor kedua tentang kesesuaian petugas ditanggapi cukup baik sebanyak 13 orang, kurang baik sebanyak 8 orang, baik sebanyak 4 orang, sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Rata – rata dari jumlah kedua jawaban indikator yang diberikan responden sebagai berikut cukup baik dengan rata – rata 12, kurang baik dengan rata - rata 9, baik dengan rata - rata 4, sangat baik dan tidak baik dengan rata - rata 0. Artinya, bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan nilai prinsip good governance dari aspek akuntabilitas dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya adalah Cukup Baik.

c. Responsiveness (Responsif).

Responsif (Responsiveness), dalam arti ketanggapan lembaga-lembaga publik untuk melayani stakeholders. Responsiveness dibangun atas dasar kesiapan lembaga publik dalam memberikan pelayanan kepada stakeholders atau dengan lembaga publik

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang kecepatan petugas pelayanan E-KTP ditanggapi cukup baik sebanyak 11 orang, kurang baik sebanyak 8 orang, baik sebanyak 6 orang, dan sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Indikator kedua tentang respon petugas pelayanan E-KTP ditanggapi cukup baik sebanyak 11 orang, kurang baik sebanyak 8 orang, baik sebanyak 5 orang, sangat baik sebanyak 1 orang dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Rata – rata dari jumlah kedua jawaban indikator yang diberikan responden sebagai berikut cukup baik dengan rata – rata 11, kurang baik dengan rata - rata 8, baik dengan rata - rata 5,5, sangat

baik dengan rata - rata 0,5, dan tidak baik dengan rata - rata 0. Artinya, bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan nilai prinsip good governance dari aspek responsiveness dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya adalah Cukup Baik.

d. Effective and Efficiency (Efektif dan Efisien).

Efektifitas dan Efisiensi (Effectiveness and efficiency), yakni : penyelenggaraan negara harus menghasilkan sesuai dengan apa yang dikehendaki dengan menggunakan sumberdaya secara maksimal mungkin. Efektifitas dan efisiensi dibangun atas dasar memaksimalkan mungkin sumberdaya yang digunakan dalam pelayanan publik.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang efektifitas pelayanan E-KTP ditanggapi kurang baik sebanyak 12 orang, cukup baik sebanyak 10 orang, baik sebanyak 3 orang, dan sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Indikator kedua tentang efisiensi pelayanan E-KTP ditanggapi kurang baik sebanyak 11 orang, cukup baik sebanyak 8 orang, baik sebanyak 6 orang, sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Rata – rata dari jumlah kedua jawaban indikator yang diberikan responden sebagai berikut kurang baik dengan rata – rata 11,5, cukup baik dengan rata - rata 9, baik dengan rata - rata 4,5, sangat baik dan tidak baik dengan rata - rata 0. Artinya, bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan nilai prinsip good governance dari aspek responsiveness dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya adalah Kurang Baik.

a) Equality (Persamaan).

Persamaan (Equality), yakni adanya kesempatan yang sama bagi semua warga negara tanpa pembedaan gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri. Equality dibangun atas dasar kesamaan dalam memberikan pelayanan publik tanpa membedakan gender dan status penerima pelayanan.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang kesamaan pelayanan E-KTP ditanggapi cukup baik sebanyak 10 orang, baik sebanyak 8 orang, kurang baik sebanyak 7 orang, sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Indikator kedua tentang keadilan pelayanan ditanggapi cukup baik sebanyak 10 orang, kurang baik sebanyak 9 orang, baik sebanyak 6 orang, sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Rata – rata dari jumlah kedua jawaban indikator yang diberikan responden sebagai berikut cukup baik dengan rata – rata 10, kurang baik dengan rata - rata 8, baik dengan rata - rata 7, sangat baik dan tidak baik dengan rata - rata 0.

Artinya, bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan nilai prinsip good governance dari aspek responsiveness dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya adalah Cukup Baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, peneliti menarik kesimpulan, bahwa :

1. Kecamatan Sukolilo merupakan salah satu dari 31 Kecamatan di Kota Surabaya. Kecamatan Sukolilo masuk dalam wilayah Surabaya Timur dengan jumlah penduduk 82.648 jiwa. Sarana dan prasarana yang dimiliki di wilayah Kecamatan Sukolilo yaitu agama, pendidikan, kesehatan, perdagangan, dan keuangan.
2. Penilaian masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya yang mengurus E-KTP terhadap tingkat penerapan prinsip good governance dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya dikategorikan cukup baik.

3. Penilaian masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya yang mengurus E-KTP terhadap tingkat kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya dikategorikan cukup baik.