

## **Good Governance dalam Pelayanan Publik**

**Jus Samuel Sihotang**

Widyaiswara Balai Diklat Keuangan Medan

*Korespondensi penulis: jussihotang@gmail.com*

**Abstract.** *Good governance implies that the administration of government institutions is carried out based on the interests of society and the prevailing norms. This study intends to describe good governance in public services. This research uses the library research method. Data collection is done through books, magazines, and articles that have been published in various scientific journals. The results of the discussion show that there are several solutions in implementing good governance, namely: establishing service standards, compiling Standard Operating Procedures (SOP), compiling customer satisfaction surveys, and developing a complaint handling system. In the future, it is hoped that the services provided through the idea of good governance will be more easily obtained, provide the best service to the community, and not be expensive. Adopt good governance practices, with the three pillars of civil society, government and business supporting and working together.*

**Keywords:** *Good Governance, Public Service*

**Abstrak.** Tata pemerintahan yang baik mengandung arti bahwa penyelenggaraan lembaga pemerintahan dilakukan berdasarkan kepentingan masyarakat dan norma-norma yang berlaku. Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan *good governance* dalam pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan. Pengumpulan data dilakukan melalui buku, majalah, dan artikel yang telah dipublikasikan di berbagai jurnal ilmiah. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa ada beberapa solusi dalam penerapan tata kelola yang baik, yaitu: menetapkan standar pelayanan, menyusun *Standard Operating Procedure (SOP)*, menyusun survei kepuasan pelanggan, dan mengembangkan sistem penanganan pengaduan. Ke depan diharapkan pelayanan yang diberikan melalui gagasan *good governance* akan lebih mudah diperoleh, memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, dan tidak mahal. Mengadopsi praktik tata kelola yang baik, dengan tiga pilar masyarakat sipil, pemerintah dan bisnis mendukung dan bekerja sama.

**Kata kunci:** *Good Governance, Pelayanan Publik*

### **LATAR BELAKANG**

Unsur utama dalam mencapai tujuan memberikan pelayanan publik yang berkualitas adalah kepuasan masyarakat. Sebuah lembaga memulai dan meluncurkan berbagai program, terutama yang melibatkan pelayanan publik untuk memberikan

---

*Received Febuari 07, 2023; Revised Maret 2, 2023; April 07, 2023*

*\*Jus Samuel Sihotang, jussihotang@gmail.com*

kepuasan kepada masyarakat.

Topik penting dalam pengendalian sektor publik adalah *good governance*. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan kuatnya seruan akan *good governance* kepada para perencana negara di lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif, yang disosialisasikan oleh masyarakat internasional, serta masyarakat Indonesia yang juga mengajukan tuntutan tersebut. Enam istilah "tata kelola" tidak hanya mencakup peran negara bagian dan pemerintah federal, tetapi juga sejumlah pemain yang bukan bagian dari keduanya. Akibatnya, pihak-pihak yang terlibat sangat beragam (Azhar, 2020).

Ada banyak contoh dari apa yang dikenal sebagai "*Bad Governance*" atau sistem tata kelola yang buruk yang diterapkan dalam berbagai praktik pelaksanaan pemerintahan di berbagai negara. Fakta bahwa ada banyak contoh korupsi, kolusi, dan pilih kasih selama masa *Old Public Administration* adalah buktinya. Padahal dalam paradigma ini, administrasi sangat dipengaruhi oleh politik agar para administrator leluasa menjalankan sistem yang korup. Sistem perusakan itu sendiri merupakan tindakan di tempat kerja yang terus menimbulkan hubungan politik dan kekeluargaan dalam diri para pekerja itu sendiri.

Hal ini tentunya akan berdampak negatif terhadap bagaimana pemerintahan yang sekarang dijalankan. Konteks ini mendukung upaya dan gagasan yang ditujukan untuk membangun sistem pemerintahan yang baik dan bersih. Dapat dikatakan bahwa sistem baru ini merupakan sarana untuk membatasi tindakan pemerintahan yang buruk (*bad governance*), yang kemudian akan digantikan oleh sistem pemerintahan yang baik.

Dalam beberapa dekade terakhir, konsep "*good governance*" telah mendapatkan popularitas. Interaksi antara masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta mempengaruhi dan mengelola masalah ekonomi, sosial, dan politik di bawah sistem nilai, institusi, dan kebijakan yang dikenal sebagai pemerintahan sendiri. Karena keterbukaan, transparansi, dan nilai-nilai yang baik didorong dalam interaksi dengan semua sektor publik, tata kelola yang baik itu sendiri adalah suatu sistem nilai, kebijakan, dan organisasi (Ayuningtyas, 2020).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Kemasyarakatan di Indonesia dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas

kepada masyarakat dengan membuat lembaga publik akuntabel. Ini bisa dianggap sebagai langkah awal dan tolak ukur kita dalam memperbaiki sistem pemerintahan kita yang sebelumnya dianggap sebagai sistem pemerintahan yang "ketinggalan zaman".

Menurut Mohammad (2003), pelayanan publik kontemporer kurang efisien, kurang responsif, kurang informatif, kurang dapat diakses, kurang terkoordinasi, dan kurang birokratis<sup>1</sup>. Mereka juga kurang aspiratif dalam menanggapi keluhan, gagasan dan aspirasi masyarakat. Dalam rangka memenuhi upaya dan menjamin pelayanan publik yang berkualitas maka dibuat peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini memaksa kita untuk memperbaiki diri agar pelayanan publik bisa lebih baik lagi.

Indonesia saat ini sedang menghadapi masalah yang semakin kompleks dan banyak. Masalah hukum telah dirilis oleh kelompok pemerintah yang seharusnya menjadi panutan bagi penduduk. Keberadaan good governance atau yang biasa disebut dengan good governance yang selama ini disanjung-sanjung, kini hanya menjadi mimpi pipa dan kata kunci yang tidak berarti. Indonesia perlu segera mengakhiri tidur panjangnya. Setiap produk yang dihasilkannya hanya melayani kepentingan partai politik, faksi dan kelompok masyarakat, sehingga diperlukan revolusi di segala bidang. Terlepas dari kenyataan bahwa tata kelola yang efektif harus menjadi prioritas utama.

Ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah sebagai penyelenggara urusan publik melahirkan gagasan good governance. Bergantung pada kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar, praktik tata kelola yang baik dapat diterapkan secara bertahap. Penyediaan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia.

Tolak ukur untuk menilai efektivitas pelaksanaan tugas dan mengukur pencapaian pemerintah melalui birokrasi adalah pelayanan publik. Semua aktor yang terlibat dalam aspek good governance menilai pelayanan publik sebagai penggerak utama. Perwakilan pemerintah, anggota masyarakat sipil, dan pemimpin bisnis semuanya memiliki andil dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Reformasi sektor publik dapat mendorong praktik tata kelola yang efektif di Indonesia karena tiga alasan utama. Pertama, pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, warga negara, dan sektor bisnis,

menghargai peningkatan kinerja pelayanan publik. Kedua, tiga aspek pemerintahan, yang terlibat sangat erat, ditemukan dalam pelayanan publik. Ketiga, lebih mudah dan jelas menerjemahkan nilai-nilai yang menjadi ciri praktik tata kelola yang efektif (Maryam, 2016).

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima yang merupakan fungsi utama pemerintah dan diberikan seefektif mungkin oleh pejabat publik, maka perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkelanjutan. Penerapan prinsip good governance merupakan salah satu upaya pemerintah yang diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Salah satu ciri pemerintahan yang efektif adalah penyediaan layanan publik yang berkualitas tinggi. Karena penyelenggaraan pemerintahan yang baik diharapkan dapat membantu memulihkan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, maka aparatur negara harus menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien.

## **KAJIAN TEORITIS**

### ***Good Governance***

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik dan peningkatan efisiensi aparatur negara, prinsip-prinsip good governance harus diterapkan. Hal ini disebabkan karena pemerintah menciptakan gagasan prinsip good governance untuk memperbesar kemungkinan perubahan birokrasi untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, selain persepsi masyarakat yang terus berlanjut bahwa pelayanan publik birokrasi biasanya harus mahal, lambat, dan tidak profesional.

Organisasi birokrasi yang buruk, tumpang tindih kewenangan antar lembaga, tidak adanya tatanan sistem, metode, dan prosedur kerja, kurangnya profesionalisme, netralitas, dan kesejahteraan pegawai negeri, masih adanya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, tidak adanya arahan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi program, serta masih kurangnya disiplin dan etos kerja aparatur negara merupakan beberapa ciri negatif birokrasi.

Untuk mewujudkan cita-cita negara yang kekuasaannya dijalankan oleh rakyat dan diatur pada berbagai tingkatan pemerintahan negara dalam kaitannya dengan sumber daya sosial budaya, politik, dan ekonomi, tata kelola yang baik mengandung arti bahwa

penyelenggaraan lembaga pemerintahan dilakukan berdasarkan pada kepentingan masyarakat dan norma-norma yang berlaku.

Menurut dokumen *United Nations Development Program (UNDP)*, tata pemerintahan adalah: “Penggunaan wewenang ekonomi politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat”. 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. Namun untuk ringkasnya, *good governance* pada umumnya diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik. Kata ‘baik’ di sini dimaksudkan sebagai mengikuti kaidah-kaidah tertentu sesuai dengan prinsip-prinsip dasar *good governance*.

Sejak lama, masyarakat, swasta, dan pemerintah telah bekerja sama untuk mewujudkan gagasan tata pemerintahan yang baik. Gagasan administrasi, bagaimanapun, terus membingungkan banyak orang. Banyak pihak menerjemahkan administrasi sebagai tata kelola dalam bahasa sederhana. Karena pemerintah (government) hanyalah salah satu dari tiga aktor kunci yang membentuk lembaga yang disebut dengan pemerintah, maka *governance* dalam konteks ini tidak hanya merujuk pada struktur manajemen dan lembaga yang disebut eksekutif. Sektor swasta dan masyarakat sipil adalah dua aktor tambahan. Memahami tata kelola, dengan demikian, adalah memahami bagaimana peran pemerintah (birokrasi), sektor swasta, dan masyarakat sipil diintegrasikan ke dalam aturan utama yang disepakati bersama.

Organisasi pemerintahan harus mampu menciptakan suasana yang kondusif dari segi ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, dan keamanan. Sementara masyarakat sipil harus mampu berinteraksi secara aktif dengan berbagai jenis kegiatan ekonomi, sosial, dan politik, termasuk bagaimana melakukan kontrol atas jalannya kegiatan tersebut, sektor swasta berperan aktif dalam menumbuhkan kegiatan ekonomi yang akan meningkatkan lapangan kerja dan pendapatan (Maryam, 2016).

Prinsip-prinsip tata kelola yang baik meliputi (Ganie, 2000) :

- a. Partisipasi masyarakat: semua warga memiliki suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sah mewakili kepentingannya. Partisipasi keseluruhan dibangun atas dasar

kebebasan berserikat dan berekspresi, serta kepastian untuk berpartisipasi secara konstruktif.

- b. Supremasi hukum ditegakkan: kerangka hukum harus adil dan diterapkan tanpa pandang bulu, termasuk undang-undang yang berkaitan dengan hak asasi manusia.
- c. Transparansi: transparansi dibangun atas dasar informasi bebas. Semua proses, institusi, dan informasi pemerintah diperlukan.
- d. Dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus cukup untuk dipahami dan dipantau.
- e. Kepedulian dan pemangku kepentingan: lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan.
- f. Berorientasi pada konsensus: tata kelola yang baik menjembatani kepentingan yang berbeda untuk membangun konsensus yang komprehensif tentang apa yang terbaik bagi kelompok masyarakat, dan jika memungkinkan, konsensus tentang kebijakan dan prosedur.
- g. Kesetaraan: semua warga negara memiliki kesempatan untuk meningkatkan atau mempertahankan kesejahteraannya.
- h. Efektifitas dan efisiensi: proses dan kelembagaan pemerintahan membuahkan hasil sesuai dengan kebutuhan warga negara dan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia seoptimal mungkin.
- i. Akuntabilitas: para pengambil keputusan di pemerintahan, swasta, dan organisasi kemasyarakatan bertanggung jawab, baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga yang bersangkutan.
- j. Visi strategis: para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh tentang tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan terhadap apa yang dibutuhkan untuk mewujudkan pembangunan tersebut. Selain itu, mereka juga harus memiliki pemahaman tentang kompleksitas sejarah, budaya, dan sosial yang menjadi dasar dari cara pandang tersebut.

Bagian ini menguraikan teori-teori relevan yang mendasari topik penelitian dan memberikan ulasan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan memberikan acuan serta landasan bagi penelitian ini dilakukan. Jika ada hipotesis, bisa dinyatakan tidak tersurat dan tidak harus dalam kalimat tanya.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik di Indonesia secara tegas dituangkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang juga memuat ketentuan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan masyarakat, dan ikut serta dalam gerakan pembebasan global yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan sosial. keadilan. Untuk memajukan kesejahteraan umum seluruh lapisan masyarakat Indonesia dan mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, pemajuan keadilan sosial dan kesejahteraan umum harus mendarah daging dalam proses penyelenggaraan pelayanan (Ayuningtyas, 2020).

Dalam rangka meningkatkan efektivitas sistem dan penyelenggaraan aparatur pemerintahan, serta untuk mendorong perluasan kreativitas, prakarsa, dan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kesejahteraan, pelayanan publik merupakan upaya peningkatan kualitas dan produktivitas aparatur pemerintah. pelaksanaan tanggung jawab dan fungsi instansi pemerintah (Lestari & Santoso, 2022).

Penyelenggaraan pelayanan publik, menurut Sujardi dalam (Mulyadi & Romdana, 2018), merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap orang atas barang, jasa, dan jasa administrasi yang ditawarkan oleh penyelenggara layanan publik. Setiap aktor yang terlibat dalam komponen tata pemerintahan yang efektif menyadari pentingnya pelayanan publik sebagai kekuatan utama. Pegawai negeri, anggota masyarakat sipil, dan pemimpin bisnis semuanya memiliki andil dalam meningkatkan kinerja sektor publik (Pontowolokan, 2018)

Sebagai pekerja publik, seseorang harus dituntut untuk melakukan pelayanan publik. Pengetahuan ini menyiratkan bahwa mereka harus selalu bekerja untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan mematuhi hukum ketika menjalankan tugasnya. Salah satu ciri pemerintahan yang efektif adalah penyediaan layanan publik yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu, aparatur negara diharapkan dapat melaksanakan kewajiban dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien (Ramli, 2022).

Dalam jurnalnya, Maryam (2016) mencatat bahwa faktor-faktor berikut berkontribusi pada kondisi buruknya pelayanan publik saat ini:

1. Kebijakan dan keputusan yang seringkali membantu elit politik dan sama sekali tidak berpihak pada rakyat.
2. Institusi selalu dibangun dengan fokus pada operasi teknis daripada pendekatan untuk menghormati manusia.
3. Kecenderungan penduduk untuk terus memandang apa yang diberikan pemerintah sebagai hadiah, yang berdampak pada kritik keras masyarakat.
4. Ada beberapa pandangan pemerintah yang mendukung informalitas birokrasi dan melemahkan prosedur formal demi kepentingan pribadi.

## **METODE PENELITIAN**

Tinjauan literatur atau metodologi studi literatur digunakan dalam penelitian ini. Dengan kata lain, tekniknya melibatkan pengumpulan dan analisis informasi dari buku, majalah, dan artikel yang telah diterbitkan di berbagai jurnal ilmiah. Tinjauan literatur membantu untuk mengembangkan ide atau landasan untuk penelitian yang akan menjadi subjek penelitian.

Data yang digunakan dibagikan dalam dalam dua kategori. Secara khusus, ada dua jenis data: data primer, atau data yang dikumpulkan langsung dari masyarakat, dan data sekunder, atau data yang dikumpulkan dari sumber perpustakaan. Data yang digunakan dalam penulisan jurnal ini adalah data sekunder, artinya diperoleh dari sumber selain dari pengumpul data itu sendiri, seperti artikel, naskah dinas, peraturan perundang-undangan, buku perpustakaan, dan publikasi ilmiah.

Dalam melakukan analisis penelitian, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif dalam menyajikan data untuk mendapatkan jawaban atas suatu permasalahan yang penulis bahas. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik analisis kualitatif yaitu dimana analisis tersebut digunakan untuk memenuhi aspek-aspek normatif (yuridis) melalui metode yang digunakan adalah analisis deskriptif yaitu dengan cara mendeskripsikan gambaran data yang diperoleh kemudian menghubungkannya satu sama lain untuk mendapatkan suatu gambaran baru atau yang sudah ada (Rasul, 2012).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Persyaratan tata kelola yang efektif adalah bahwa negara memenuhi kewajibannya kepada publik dalam batas-batas tujuannya. Karena itu, bentuk manajemen pemerintahan yang diharapkan telah berubah dari yang "mengatur banyak" menjadi "aturan yang mengatur" atau "pemerintahan yang baik". Komponen ketiga ruang tata kelola harus berfungsi dengan baik dalam rangka penerapan tata kelola yang baik. Negara, sektor swasta, dan masyarakat adalah unsur-unsur yang dipersoalkan. Komponen-komponen ini akan berkomunikasi berdasarkan tugas yang harus mereka selesaikan. Agar pemerintah dapat memerintah secara efektif di masa depan, diperlukan kerja sama dari faktor-faktor tersebut (Wahab, 1999).

Berikut penyebab ketidakpuasan terhadap aparat, menurut Batinggi (dalam Soeprapto, 2005):

1. Adanya klaim anomali dalam pemberian layanan;
2. Sikap dan perilaku yang tidak sesuai dengan tradisi dan budaya bangsa dalam melaksanakan tugas;
3. Kurang disiplinnya petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditetapkan;
4. Penyelesaian sengketa yang panjang dan ambigu;
5. Adanya keterlambatan penggunaan bahan; pengerjaan tidak dilakukan sesuai dengan permintaan atau standar;
6. Pelayanan yang ditawarkan tidak memenuhi standar atau harapan masyarakat;
7. Tidak ada jawaban yang memuaskan atas pengaduan yang disampaikan;
8. Adanya aturan atau mekanisme pelayanan yang dianggap merugikan, memberatkan, atau mengurangi atau mengabaikan hak-haknya.

Penyelenggara harus berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sesuai dengan tuntutan masyarakat secara keseluruhan untuk tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik agar hal tersebut tidak terjadi.

Sesuai dengan paradigma *good governance*, pemerintah daerah tidak secara eksklusif menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik, atau

hanya menyelenggarakannya untuk kepentingan pemerintah daerah. Paradigma *good governance* sangat menekankan pada proses dan prosedur, dan setiap langkah persiapan, perencanaan, perumusan, dan perumusan suatu kebijakan selalu menghargai kerjasama dan melibatkan semua pihak terkait.

Pada dasarnya penyelenggaraan pemerintahan yang efektif memerlukan partisipasi semua pemangku kepentingan, baik di dalam birokrasi maupun di masyarakat. Untuk mempraktikkan pemerintahan yang baik, pemerintah harus dapat diakses oleh penduduk dan harus menyesuaikan layanannya untuk memenuhi kebutuhan mereka. Melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas tinggi merupakan ciri tata pemerintahan yang baik, yang sejalan dengan tujuan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, yang memberi pemerintah daerah lebih banyak kendali atas urusan daerah dan penyampaian layanan publik.

Ketidakpedulian dan kurangnya dedikasi dari pimpinan puncak, pimpinan manajerial atas, menengah, dan bawah, serta aparatur pemerintah lainnya untuk bersama-sama mencapai tujuan otonomi daerah, hanyalah beberapa faktor yang dapat menyebabkan buruknya kinerja manajemen pemerintahan. Standar manajemen kinerja dan pelayanan publik juga ditingkatkan dengan kurangnya komitmen untuk mengembangkan dan menerapkan strategi dan kebijakan. Pelayanan publik yang baik dapat menghapuskan diskriminasi dalam pemberian pelayanan dan akan berdampak pada pengurangan atau penyempitan terjadinya KKN dan Pungli yang saat ini merajalela di semua bidang pelayanan publik.

Di era otonomi daerah, paradigma *good governance* masih relevan dan menjadi penggerak kebijakan pelayanan publik yang ditujukan untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, mengubah pola pikir dan perilaku aparatur penyelenggara pelayanan, serta meningkatkan kesadaran dan komitmen terhadap, meningkatkan dan meningkatkan mutu pelayanan publik di kalangan pimpinan daerah dan pejabatnya (Sumadanna, 2007).

Pada masa reformasi, tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas akan semakin meningkat. Kredibilitas pemerintah dengan demikian terutama didasarkan pada kemampuannya untuk menyelesaikan berbagai persoalan yang diangkat di atas sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai

dengan kemampuannya.

Solusi yang dapat disarankan untuk mengatasi permasalahan tersebut antara lain:

1. Menetapkan standar pelayanan. Dalam organisasi publik, standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting. Standar layanan adalah komitmen yang dibuat oleh penyedia layanan untuk memberikan layanan kaliber tertentu berdasarkan kombinasi norma masyarakat dan kemampuan mereka sendiri. Membuat visi dan tujuan layanan, menganalisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya layanan, serta membantu jenis layanan adalah langkah-langkah dalam proses penetapan standar layanan.

Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi tentang standar layanan yang diperlukan, tetapi juga akan memberikan informasi tentang organisasi yang dapat mendukung pelaksanaan prosedur manajemen yang menghasilkan layanan yang memenuhi standar yang telah ditentukan.

2. Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP). Untuk memastikan proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten, maka perlu adanya SOP. Dengan adanya SOP maka pengolahan yang dilakukan secara internal di unit pelayanan dapat berjalan sesuai acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Selain itu, SOP juga bermanfaat dalam hal:
  - a) Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan tanpa gangguan. Apabila terjadi hal-hal tertentu, misalnya petugas yang ditugaskan untuk menangani suatu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Sehingga proses pelayanan dapat berlanjut;
  - b) untuk memastikan bahwa pelayanan perizinan dapat beroperasi sesuai dengan peraturan yang berlaku;
  - c) memberikan informasi yang akurat saat menelusuri kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan layanan;
  - d) untuk memberikan informasi yang akurat ketika perubahan tertentu akan dilakukan pada prosedur layanan;
  - e) untuk memberikan informasi yang akurat ketika perubahan tertentu akan dilakukan pada prosedur layanan; untuk memberikan informasi yang jelas

mengenai tugas dan wewenang yang akan didelegasikan kepada pejabat tertentu yang akan menangani suatu proses pelayanan tertentu, atau dengan kata lain agar semua pegawai kantor mengetahui adanya pelimpahan tersebut.

3. Pembuatan survei kepuasan pelanggan. Suatu sistem untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik harus diciptakan untuk menjaga kepuasan masyarakat. Menurut konsep manajemen pelayanan, kebahagiaan klien dapat dicapai jika pelayanan yang ditawarkan oleh penyedia pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, survei kepuasan pelanggan sangat penting untuk upaya meningkatkan layanan publik.
4. Pengembangan sistem penanganan pengaduan. Upaya penyedia layanan untuk secara konsisten menjaga layanan yang diciptakannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan diinformasikan melalui informasi yang diperoleh dari pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, sangat penting untuk menciptakan sistem pengelolaan pengaduan yang berhasil dan efisien mengubah berbagai pengaduan masyarakat menjadi masukan untuk peningkatan standar pelayanan.

Jelas dari uraian di atas bahwa diperlukan kebijakan yang komprehensif untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah harus memiliki nyali dan keterampilan yang diperlukan untuk membuat kebijakan reformasi birokrasi yang komprehensif dan dapat diandalkan untuk melaksanakannya. Dengan demikian diharapkan reformasi birokrasi di Indonesia akan menghasilkan pegawai yang benar-benar mengabdikan karirnya untuk melayani kepentingan publik dan memberikan pelayanan publik yang efektif, responsif, dan akuntabel.

Kedepannya diharapkan pelayanan yang diberikan melalui gagasan tata pemerintahan yang baik akan lebih mudah diperoleh, memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, dan tidak memakan biaya yang mahal. Jalankan praktik tata kelola yang baik, dengan tiga pilar masyarakat sipil, pemerintah, dan bisnis saling mendukung dan bekerja sama (Maryam, 2016).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang *Good Governance*, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik semua mengatur penyelenggaraan pemerintahan yang menganut prinsip-prinsip *good governance* di Indonesia.

Karena kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengukur kualitas pelayanan publik, maka peningkatan dan pengutamaan kualitas pelayanan merupakan hal yang harus kita prioritaskan dalam konteks pemerintahan. Kinerja pemerintah dalam mengelola pelayanan publik akan dipengaruhi oleh peningkatan standar pelayanan tersebut (Ayuningtyas, 2020).

Ada beberapa cara untuk meningkatkan sektor pelayanan publik yang perlu diperhatikan: percepatan pembentukan undang-undang pelayanan publik; menciptakan pelayanan publik satu atap; pembuatan SOP; dan pembenahan pegawai yang bekerja di sektor tersebut.

## DAFTAR REFERENSI

- Ayuningtyas, D. W. (2020). Penerapan Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Keimigrasian. *Journal of Administration and International Development*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.52617/jaid.v1i1.223>
- Azhar, M. (2020). Government Strategy in Implementing the Good Governance during COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 300–313. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.300-313>
- Cahyadi, A. (2016). Penerapan good governance dalam pelayanan publik (studi tentang kualitas pelayanan elektronik kartu tanda penduduk berbasis good governance di Kecamatan Sukolilo Surabaya). Jpap: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 2(02).
- Ganie, Meuthia, Rochman. 2000. Good Governance: Prinsip, Komponen dan Penerapannya. Jakarta: Komnas HAM

- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1), 1–18. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Mulyadi, M., & Romdana, R. (2018). Analisis penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan perizinan. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(2), 14–19. Losi, R. V. (2022). Students' Perceptions on Mobile-Assisted Language Learning (MALL) in EFL Class: An Overview of Altissia Usage. *Jurnal Pamator : Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo*, 15(1), 25–36. <https://doi.org/10.21107/pamator.v15i1.14103>
- Pontolowokan, A. A., Gosal, R., & Kairupan, J. (2018). Pengaruh penerapan good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Ramli, M. (2022). Analisis penerapan prinsip-prinsip good governance dalam proses pelayanan publik di Kantor Camat Kampar Utara Kabupaten Kampar. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Rasul, Sjahrudin. (2012) "Penerapan Good Governance di Indonesia dalam Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi" *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada* [Online], Volume 21 Number 3, 23 February 2012.
- Soeprapto, Riyadi, 2005. Pengantar Ilmu Administrasi Negara. Program Pascasarjana Universitas Brawijaya, Malang.
- Wahab, S. A. (1999). Reformasi pelayanan publik kajian dari prespektif Teori Governance. Pidato Pengukuhan Guru Besar FIA Universitas Brawijaya, Malang.