
Penerapan Good Governance Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Masyarakat

Implementation of Good Governance in Improving The Quality of Public Services in The Community

Olan Mangondi Simbolon, Isabella Margaretha Manullang, Nurul Syahfitri, Septri J Tumanggor, Cindy Eliza Purba, Sonya Meilini Saragih & Julia Ivanna*

Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial,
Universitas Negeri Medan, Indonesia

Diterima: 2021-05-24; Direview: 2021-05-24; Disetujui: 2023-06-01

*Corresponding Author, Email: juliaivanna@unimed.ac.id

Abstrak

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di masyarakat. Selain itu, *Good governance* dalam pelayanan publik sangatlah dibutuhkan karena tanpa *good governance* pelayanan tidak akan berjalan baik. Pelayanan publik ialah pemberian layanan kepada masyarakat yang dimana pelayanan diberikan sesuai kebutuhan masing-masing masyarakat. Masalah difokuskan pada bagaimana meningkatkan *Good Governance* dalam pelayanan publik, kendala dalam melaksanakan pelayanan publik, serta bagaimana peran masyarakat dan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik. Guna mendekati masalah ini dipergunakan metode ialah metode studi kepustakaan (*Library Research*) yang dimana data-data dikumpulkan melalui buku, jurnal, web dan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya kendala yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan publik seperti banyaknya masyarakat yang belum menyadari tentang pentingnya surat perizinan dan kurangnya pemberitahuan kepada masyarakat terkait pelayanan sehingga masyarakat bingung.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; *Good Governance*; Peningkatan Kualitas

Abstract

This article or paper aims to describe how the implementation of good governance in improving the quality of public services in society. In addition, good governance in public services is needed because, without good governance, services will not run well. Public service is the provision of services to the community where services are provided according to the needs of each community. The problem is focused on how to improve Good Governance in public services, constraints in implementing public services, and the role of society and government in improving public services. To approach this problem, the method used is the library research method, in which data is collected through books, journals, the web, and others. The results show that there are obstacles faced in improving public services such as the large number of people who are not aware of the importance of licensing letters and the lack of notification to the public regarding services so people are confused.

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

How to Cite: Simbolon, O.M., Manullang, I.M., Syahfitri, N., Tumanggor, S.J., Purba, C.E., Saragih, S.M., & Ivanna, J., (2024), Penerapan Good Governance Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Masyarakat. *Journal of Law & Policy Review*. 2 (2): 147-155,



PENDAHULUAN

Pada masa transisi otonomi daerah, kesejahteraan masyarakat harus tetap dijadikan pedoman dalam perumusan peran dan tugas pemerintah. Dalam reformasi sistem pemerintahan, perumusan tentang tugas dan peran pemerintah merupakan suatu bagiannya, disamping penataan lembaga pemerintah dari pusat sampai ke daerah. Dengan adanya perumusan tentang tugas dan peranan pemerintah, maka dapat dipilah-pilah fungsi-fungsi pemerintahan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, dikarenakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yaitu sebagai penyelenggara pelayanan publik. Di era modernisasi seperti ini, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam mensejahterakan Masyarakat. Paradigma atau pandangan pergeseran sistem pemerintah yang dulu sentralistik ini telah berubah menjadi sistem desentralisasi. Sistem desentralisasi memberikan kemudahan untuk membentuk lingkungan kerja yang ideal, memperluas cakupan pelayanan publik dan partisipasi, peningkatan responsibilitas serta pengawasan dapat dilakukan secara intensif oleh pemerintah. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Terkait Pemerintahan Daerah adalah suatu peraturan yang mengatur lebih rinci pemberlakuan sistem desentralisasi di Indonesia. Dari undang-undang tersebut maka konsekuensinya sebagai daerah otonom diamanahkan kewenangan yang lebih besar dalam hal mengatur urusan rumah tangga dan kepentingan serta kebutuhan daerah tersebut. Otonomi daerah mempunyai maksud untuk mendistribusikan kewenangan agar dapat terkoordinasi secara baik (Adela et al., 2019; Mohd. Ibnu Afandi, 2011; Rajali, 2015; Sitompul & Lubis, 2013).

Good governance adalah sebuah sistem yang dalam menjalankan pemerintahan berdasar dari pola hubungan antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha atau swasta dalam menciptakan penyelenggaraan pemerintah dengan didukung oleh prinsip-prinsip dasar seperti kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis seperti tuntutan pemerintahan yang bersih atau biasa disebut *clean government* yang diprakarsai oleh UNDP, *World Bank*, *United Nation*, dan beberapa lembaga internasional lainnya (Rohman et al., 2019). Di sisi lain istilah *Good governance* menurut (Putra et al., 2022) merupakan sesuatu yang sulit didefinisikan karena didalamnya terkandung makna etis. Dalam artian bahwa sesuatu yang dipandang baik dalam suatu masyarakat, namun bagi masyarakat lainnya belum tentu mendapat penilaian yang sama (Trisno et al., 2017).

Asas umum *good governance* telah diatur dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan. Tugas serta tanggung jawab pemerintah selain menyelenggarakan pemerintahan dan melaksanakan pembangunan ialah pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi hal dasar yang paling penting dalam menggerakkan roda pemerintahan kekinian yang mengutamakan kedekatan pemerintahan dengan masyarakat melalui pelayanan. Lebih lanjut diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjabarkan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan-kegiatan dalam upaya 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 layanan publik. Dengan berlakunya peraturan tersebut maka akan menimbulkan interaksi antara aparatur daerah dengan masyarakat menjadi semakin intensif. Di Kota Malang penerapan *good governance* dihadapkan pada berbagai kendala seperti inefisiensi yang tinggi, prosedur yang berbelit-belit, serta tidak adanya kepastian waktu dan tarif yang harus dikeluarkan dalam menyelenggarakan layanan. Seperti hasil penelitian dari Stefanus Panirengu, dkk. dengan judul Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan (Rohman et al., 2019).

Penerapan *good governance* dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi dan demokratisasi, yang merefleksikan dijunjung tingginya aspek pemenuhan hak-hak rakyat oleh penguasa, ditegakannya nilai-nilai keadilan dan solidaritas sosial, serta adanya penegakan HAM dalam berbagai aspek kehidupan Negara, misalnya dengan menegakan prinsip *Rule Of Law* atau supremasi hukum dalam berbagai aspek kehidupan Negara. *Good governance* juga dapat dipandang sebagai suatu konsep ideology politik yang memuat kaidah-kaidah pokok atau Prinsip-prinsip umum pemerintahan yang harus dijadikan pedoman

dalam menyelenggarakan kehidupan Negara. Dalam perspektif Otonomi Daerah, khususnya di Indonesia, penerapan *Good governance* merupakan suatu urgensi dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah atau *local governance* yang efektif, efisien, mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Hal ini didukung pula dengan diberlakukannya UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang pemerintahan Daerah yang akan memberikan peluang lebih besar bagi terlaksananya asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas Pembantuan; serta prinsip-prinsip Otonomi Daerah sehingga pemerintah daerah mampu menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat (*public services*) secara optimal dan tidak terlalu bergantung lagi kepada pemerintah pusat (sentralistik) sebagaimana era pemerintahan sebelumnya. Di Kota Bitung penerapan *good governance* dihadapkan pada berbagai kendala seperti masih banyaknya praktik penyelenggaraan birokrasi pemerintahan yang diliputi oleh berbagai tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) yang dilakukan oleh oknum pejabat teras Pemerintah (Tomuka, 2013). Selain itu, fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan (Dwiyanto, 2021).

Sikap mental yang arogan dan etos kerja rendah dikalangan Birokrat sering menjadi sumber masalah bagi peningkatan kualitas pelayanan publik selama ini. Masalah pelayanan publik atau *public services* di kantor Kecamatan Girian untuk masa Sekarang ini masih jadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif hal ini dibuktikan ketika timbul berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada Masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada Pejabat Negara. Kurang transparan pengambilan keputusan yang dilakukan pemerintah, kontrol lembaga kontrol yang kurang berfungsi dengan baik sehingga pelayanan kepada masyarakat di kantor Kecamatan Girian kurang maksimal, masih terdapat penyalahgunaan kekuasaan oleh oknum-oknum pejabat tertentu.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah metode studi kepustakaan (Library Research). Studi kepustakaan merupakan pendekatan yang efektif untuk mengumpulkan informasi dan data dari berbagai sumber tertulis yang tersedia di perpustakaan, seperti buku, jurnal, majalah, dokumen, dan kisah-kisah sejarah. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk mengakses beragam perspektif, teori, dan pengetahuan yang relevan dengan topik yang dibahas. Penggunaan metode studi kepustakaan, penulis dapat melakukan analisis menyeluruh terhadap literatur yang ada, memperoleh pemahaman mendalam tentang topik yang diteliti, dan menyusun argumen yang kuat berdasarkan pada informasi yang ditemukan. Keunggulan utama dari metode ini adalah fleksibilitasnya dalam mengeksplorasi topik secara menyeluruh tanpa terbatas oleh batasan geografis atau waktu. Melalui pemanfaatan metode studi kepustakaan secara efektif, penulis dapat menghasilkan karya yang informatif dan mendalam, serta memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan pemikiran dan pengetahuan di bidang yang diteliti (Bah et al., 2020).

Studi kepustakaan juga berarti teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan (Nazir, 2009). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, makalah atau artikel, jurnal dan sebagainya (Arikunto, 2013). Dalam pengertian yang lebih luas, dokumen bukan hanya yang berwujud lisan saja, tetapi dapat berupa benda-benda peninggalan seperti prasasti dan simbol-simbol. Sumber data yang menjadi bahan akan penelitian ini berupa buku, jurnal dan situs internet yang terkait dengan materi yang kami kaji. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis isi (*Content Analysis*). Dalam analisis



ini akan dilakukan proses memilih, membandingkan, menggabungkan dan memilah berbagai pengertian hingga ditemukan yang relevan (Bah et al., 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Meningkatkan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik

Hal-hal yang dapat mendukung penerapan prinsi-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu pertama adalah keramahan petugas pemberi layanan. Keramahan petugas pemberi layanan merupakan salah satu hal penting yang mendukung dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kedua adalah kelengkapan sarana dan prasarana. memiliki sarana serta prasarana yang cukup lengkap sehingga proses pelayanan publik kepada masyarakat dapat berlangsung dengan baik. Yang terakhir adalah kompetensi petugas pemberi layanan. Dengan petugas pemberi layanan yang berkompeten maka pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dapat berlangsung dengan baik (Kaban et al., 2017; Kurniati & Nugroho, 2019; Oktavian et al., 2023)

Dengan kata lain, tingkat keberhasilan pelayanan publik adalah sejauh mana pemerintah itu sendiri mampu menerapkan prinsip-prinsip good governance dengan baik dan optimal di dalam organisasi. Melalui good governance, diharapkan pemerintah menjadi pemerintah yang kuat, berkualitas, kredibel, dan berwibawa. Begitu pula dengan masyarakatnya khususnya dalam pelayanan publik, sehingga pelayanan publik yang efisien, transparan, berdaya tanggap tinggi, dan memiliki akuntabilitas yang tinggi dapat terwujud seiring dengan pengembangan good governance (Ikhwani et al., 2020; Sitanggang & Husin, 2014; Tijani, 2022).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, diperlukan penerapan prinsip-prinsip *good governance* hal ini dapat dilihat dari peningkatan kualitas sumber daya manusia (pegawai), saat ini diterapkan disiplin kerja yang sangat ketat yaitu penetapan jam masuk dan pulang kerja pegawai, dan jika melanggar ketetapan yang berlaku akan diberikan sanksi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Pengawasan terhadap kinerja pegawai dilakukan secara rutin sehingga hambatan-hambatan yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan kerja dapat diantisipasi secara tepat (Pasaribu, 2014; Sarumaha et al., 2019; Sitepu et al., 2023).

Kendala Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Sampai hari ini masih banyak masyarakat menggambarkan pelayanan publik dengan gambaran yang bertolak belakang dengan sifat responsif, transparan dan akuntabel. Yang muncul pada saat itu adalah gambaran gelap, berliku, lama dan sulit. Sementara dari pihak penyelenggara layanan telah ada upaya-upaya perbaikan akan tetapi tidak berhasil juga.

Beberapa tantangan yang ditenggarai mempengaruhi persepsi masyarakat yang miring tentang pelayanan publik, yaitu:

1. Kurangnya pemahaman mengenai UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Permenpan No.36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.
2. Komitmen pimpinan
3. Standar Pelayanan Publik belum ada
4. Sumber daya Manusia
5. Kemauan dan itikad pelaksana
6. Koordinasi internal
7. Sarana dan prasarana

Selain itu, masih terdapat beberapa hal yang dapat menghambat antara lain masyarakat kurang paham persyaratan pelayanan, petugas pelayanan yang izin tidak masuk kerja, pemadaman listrik, serta jaringan kurang lancar atau stabil. Dari hal-hal yang menghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ini dapat dilakukan beberapa tindakan untuk mengatasinya. Misalkan dengan lebih sering mengadakan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan atau dapat juga dengan memasang spanduk-spanduk persyaratan pelayan di tiap sudut-sudut strategis untuk memberikan kemudahan informasi terkait persyaratan pelayanan kepada masyarakat.

Kemudian dengan membuat peraturan internal terkait ijin tidak masuk kerja serta membuat solusi misalnya dengan pergeseran posisi sementara ketika ada salah satu petugas pelayanan yang tidak masuk kerja agar proses pemberian layanan tetap dapat berjalan dengan lancar. Untuk mengantisipasi terjadinya pemadaman listrik, hendaknya menyediakan tenaga listrik pengganti atau genset agar proses pelayanan publik tidak terganggu. Serta harus meningkatkan kerjasama dengan dinas terkait yang menangani tentang jaringan agar masalah jaringan tidak stabil dapat diatasi.

Faktor penghambat penerapan prinsip *Good Governance* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu:

1. Kendala yang pertama yang dihadapi dalam memberikan pelayanan adalah masih banyaknya masyarakat yang belum menyadari tentang pentingnya surat perizinan.
2. Meskipun transparansi telah dilaksanakan, namun pencaloan tidak dapat dihindari, untuk itu dalam mengurus perizinan yang bersangkutan dapat langsung datang, agar ruang gerak calo perizinan dapat diminimalisir.
3. Kendala dalam hal penerapan prinsip partisipasi adalah masih banyaknya masyarakat yang kurang aktif terlibat dalam pengambilan keputusan dikarenakan kesibukan, sehingga melalui proses yang terburu-buru.
4. Kurangnya penjelasan mengenai tindak lanjut berkas yang kurang lengkap kepada masyarakat menyebabkan terjadinya kesalahpahaman kepada masyarakat.

Peran Serta Masyarakat Dan Perintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Indonesia

Pada dasarnya peran masyarakat dan pemerintah diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujud pelayanan publik yang sesuai dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa pada saat ini pelayanan publik sangat kurang dari yang diharapkan oleh masyarakat, dimana dalam penyelenggaraannya masih banyak terdapat perbuatan yang tidak baik yang dilakukan oleh pihak-pihak pemberi pelayanan. Sistem yang rumit dari suatu pelayanan seolah-olah memberikan gambaran begitu buruknya pelayanan publik di negeri ini. Bahkan stigma yang ada di masyarakat bahwa pemerintah itu sebagai pelayanan masyarakat bergeser menjadi masyarakat yang melayani pemerintah. Saat ini, dibutuhkan pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan guna menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik (Apriani et al., 2022; Baiti et al., 2020; Suryani & Suharyanto, 2016).

1. Peran Masyarakat

Sebagai perwujudan dari terlaksananya hubungan sinergis dalam system pemerintahan yang baik, yaitu hubungan tiga aktor seperti dalam konsep *Good Governance*, yaitu Negara, Masyarakat, dan Swasta, pemerintah berupaya melibatkan peran serta masyarakat dalam setiap penyusunan kebijakan begitu juga dalam pelayanan publik. Peran masyarakat dalam pelayanan publik diatur dalam UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan Pasal 39 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, peran masyarakat dalam pelayanan publik diantaranya:

- a) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- b) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- c) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- d) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Dalam hal peran serta masyarakat ini, selain diatur dalam Undang-Undang juga diperkuat dalam Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam peraturan pemerintah tersebut telah diatur mulai dari pasal 40 sampai pasal 47 yang berbunyi sebagai berikut :

Pasal 40

Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Pasal 41

Pengikutsertaan masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 huruf c diwujudkan dalam bentuk pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan, pengawasan terhadap penerapan kebijakan, dan pengawasan terhadap pengenaan sanksi.

Pasal 44

Pengikutsertaan masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 huruf d diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja Penyelenggara.

Pasal 45

Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 mengacu pada prinsip sebagai berikut terkait langsung dengan masyarakat pengguna pelayanan, memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan dan mengedepankan musyawarah, mufakat, dan keberagaman masyarakat.

Pasal 46

Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok pengguna pelayanan, perwakilan kelompok pemerhati maupun perwakilan badan hukum yang mempunyai kepedulian terhadap pelayanan publik.

Pasal 47

Masyarakat dapat secara swadaya memberikan penghargaan kepada penyelenggara atau pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan atau kompetensinya.

Dengan adanya peraturan pemerintah tersebut diatas, merupakan penegas bahwa pemerintah wajib mengikutsertakan masyarakat dalam pelayanan publik. Hal dapat dilihat dari Pasal 39 Undnag-Undang No 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa tata carapengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik akan diatur dalam peraturan pemerintah. Dan Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 merupakan kelanjutan yang membuktikan bahwa masyarakat wajib diikutsertakan dalam pelayanan publik (Sihombing & Sihombing, 2014).

2. Peran Pemerintah

Saat ini kinerja instansi pemerintah banyak menjadi sorotan, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Di sisi lain, juga sering dilihat dan didengar adanya tindakan dan prilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak sopan, tidak ramah, diskriminatif, sistem pelayanan yang belum transparan, berbelit-belit serta tidak menjamin adanya kepastian, baik waktu maupun biaya (Suharyanto et al., 2019; Suharyanto & Batubara, 2023).

Berkenaan dengan hal tersebut, ada beberapa upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diantaranya adalah:

- a) Revitalisasi, restrukturisasi, dan deregulasi di bidang pelayanan publik.
- b) Peningkatan profesionalisme pejabat pelayan publik.
- c) Korporatisasi unit pelayanan publik.
- d) Pengembangan dan pemanfaatan *Electronic-Government (E-Government)* bagi instansi pelayanan publik.
- e) Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.
- f) Pemberian penghargaan dan sanksi kepada unit pelayanan masyarakat.

Sebagai langkah awal dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui revitalisasi, restrukturisasi, dan deregulasi di bidang pelayanan publik. Dilakukan dengan mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) birokrasi dalam memberikan layanan kepada publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah, merubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang

fleksibel kolaboratis, dan dari cara-cara sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis (Widodo, 2021). Langkah selanjutnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melakukan peningkatan profesionalisme pejabat pelayanan publik. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam upaya meningkatkan profesionalisme petugas pemberi pelayanan, antara lain: (1) Melakukan kajian/analisis kebutuhan diklat teknis fungsional oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang aplikatif dan praktis; (2) Menetapkan kewenangan penyelenggaraan diklat teknis fungsional diantara pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota; (3) Mengupayakan pengembangan jabatan fungsional bidang pelayanan publik; dan (4) Melakukan studi banding tentang sistem penyelenggaraan pelayanan publik (Maani, 2005).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik juga dapat dilakukan melalui korporatisasi unit pelayanan publik. Kebijakan otonomi manajemen (*korporatisasi*), yaitu pemberian kewenangan secara eksplisit dan jelas kepada unit/satuan kerja tertentu dari Instansi Pemerintah untuk menyelenggarakan manajemen operasional pelayanan secara mandiri dan otonom. Kemudian, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pengembangan dan pemanfaatan *E-Government* bagi instansi pelayanan publik. Sejalan dengan program pembangunan teknologi informasi di Indonesia, di sektor pemerintahan, sebagai aplikasi pemberdayaan aparatur negara, pemerintah meningkatkan dan mengembangkan penyelenggaraan (*Government atau E-Government*) pada seluruh organisasi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah terutama kepada instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga penyediaan data dan informasi dapat diakses dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman oleh masyarakat dan para pengguna lainnya.

Selanjutnya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik juga dapat dilakukan melalui peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Langkah-langkah peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, antara lain: (1) Melibatkan masyarakat/LSM dalam penilaian kinerja pelayanan, antara lain dengan membentuk Komite Pelayanan Publik; (2) Menindaklanjuti pengaduan-pengaduan masyarakat mengenai keluhan/saran/pendapat berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan; (3) Melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui privatisasi; (4) Melibatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan kajian/analisis setiap penetapan kebijakan pemerintah di bidang pelayanan publik. Aspek lainnya yang penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah pemberian penghargaan dan sanksi kepada unit pelayanan masyarakat. Tuntutan masyarakat dan dunia usaha terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin kuat. Untuk itu perlu didukung dengan terciptanya iklim usaha yang kondusif, dengan indikator pelayanan yang tepat, pasti, aman, layak, dan dapat dipertanggungjawabkan (Diar, 2019; Inayati et al., 2023; Pandapotan & Andayani, 2019).

SIMPULAN

Tingkat keberhasilan pelayanan publik adalah sejauh mana pemerintah itu sendiri mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dengan baik dan optimal di dalam organisasi. masih terdapat beberapa hal yang dapat menghambat antara lain masyarakat kurang paham persyaratan pelayanan, petugas pelayanan yang izin tidak masuk kerja, pemadaman listrik, serta jaringan kurang lancar atau stabil. Dari hal-hal yang menghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ini dapat dilakukan beberapa tindakan untuk mengatasinya.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik juga dapat dilakukan melalui korporatisasi unit pelayanan publik. Kebijakan otonomi manajemen (*korporatisasi*), yaitu pemberian kewenangan secara eksplisit dan jelas kepada unit/satuan kerja tertentu dari Instansi Pemerintah untuk menyelenggarakan manajemen operasional pelayanan secara mandiri dan otonom. Kemudian, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pengembangan dan pemanfaatan *E-Government* bagi instansi pelayanan publik

DAFTAR PUSTAKA

- Adela, F. P., Zakaria, Z., Nurlela, N., & Arifin, A. (2019). Politik Gender dan Otonomi Daerah: Upaya Pemenuhan Hak Perempuan Nelayan di Desa Sei Nagalawan. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 7(1), 19. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v7i1.1989>
- Apriani, L., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr . R . M Djoelham Kota Binjai. *Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(2), 108–114. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i2.1405>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*.
- Bah, Y. M., Ridwan, M., Suharyanto, A., & Amal, B. K. (2020). Social Work Research. Medan: Biricu Publisher.
- Baiti, N. T., Hasibuan, E. J., & Suharyanto, A. (2020). Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Interpersonal Front Desk dalam Pelayanan Pelanggan di Rumah Sakit Sumatera Eye Center Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(2), 86–94.
- Diar, S. U. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tering Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 1.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Ikhwan, M., Sahari, A., & Fauzi, A. (2020). Peran Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Utara Dalam Menciptakan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(1), 103–110. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i1.204>
- Inayati, I., Isnaini, I., & Siregar, N. S. S. (2023). Analisis Peningkatan Kualitas Guru pada UPT (Unit Pelayanan Terpadu) SMP Negeri 7 Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 2809–2823. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1724>
- Kaban, A., Sihombing, M., & Tarigan, U. (2017). Analisis Prinsip-prinsip Good Corporate Governance pada Perusahaan Pembiayaan Analysis of Principles of Corporate Governance Good Corporate Governance dan Good Corporate Governance merupakan Good Corporate Governance sendiri buk. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 7(1), 1–16.
- Kurniati, P. N., & Nugroho, B. Y. (2019). Urgensi Pelaksanaan Sistem Cashless Government dalam Membangun Birokrasi yang Transparan dan Akuntabel The Urgency of the Implementation of the Cashless Government System in Building a Transparent and Accountable Bureaucracy. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 9(2), 136–150.
- Maani, K. D. (2005). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. *Jurnal Demokrasi*, 4(2).
- Mohd. Ibnu Afandi, W. (2011). Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Asahan Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Dalam Pencapaian Target Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Studi Deskriptif Di Kelurahan Bunut Barat Kecamatan Kota Kisaran Barat). *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 6(2), 92–113.
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Oktavian, A. R., Siregar, N. S. S., & Lubis, M. S. (2023). Peranan Motivasi dalam Meningkatkan Produktivitas Pegawai di Sekretariat Kantor Bupati Kabupaten Batu Bara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 3341–3353. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1712>
- Pandapotan, S., & Andayani, T. (2019). Peran Front Desk dalam Peningkatan Pelayanan Prima di Unit Program Belajar Jarak Jauh, Universitas Terbuka Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 2(1), 119–133. <https://doi.org/10.34007/jehss.v2i1.73>
- Pasaribu, S. E. (2014). Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Biro Rektor Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(2), 177–195.
- Putra, I. D. G. D., Budiarta, I. N. P., & Widiati, I. A. P. (2022). Pelaksanaan Pemenuhan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Terhadap Pekerja (Studi Pada Bali Safari and Marine Park). *Jurnal Preferensi Hukum*, 3(1), 115–119.
- Rajali. (2015). STRATEGI PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) DALAM RANGKA PELAKSANAAN OTONOMI DAERAH (Studi Tentang Strategi Peningkatan Penerimaan Sektor Pajak di Kabupaten Aceh Tenggara) Negara Republik Indonesia sebagai negara Undang Dasar 1945 , antara lain. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 3(2), 234–286.
- Rohman, A., Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Reformasi*, 9(2), 153–160.
- Sarumaha, W. Y., Dewi, R., & Batubara, B. M. (2019). Peran Camat Dalam Mengawasi Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan. *Jurnal Perspektif*, 6(1), 25–36.
- Sihombing, E. E., & Sihombing, M. (2014). PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN IKLIM KERJA UNTUK MENCIPTAKAN KINERJA ORGANISASI (STUDI PADA UNIVERSITAS GRAHA NUSANTARA

- PADANGSIDIMPUAN) Jl . Prof . Sofyan No . 1 Kampus-USU Medan. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(2), 146–158.
- Sitanggang, M. D., & Husin, S. (2014). Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Camat dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, Vol.2(No.1), 57–76. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jppuma>
- Sitepu, A. J., Siregar, N. S. S., & Hartono, B. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai UINSU, Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2449–2461. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1643>
- Sitompul, M., & Lubis, A. (2013). Analisis Sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah sebagai Modal Pembangunan. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 1(1), 1–10.
- Suharyanto, A., & Batubara, B. M. (2023). *Government Policy on Tourism Management in Situngkir Village Pangururan District Samosir Regency North Sumatra Indonesia*. 1814–1822. <https://doi.org/10.46254/au01.20220405>
- Suharyanto, A., Febryani, A., Wiflihani, W., & Batubara, B. (2019). Village Government Policy on Tourism Management in Situngkir Village. *Proceedings of the 2nd International Conference on Social Sciences and Interdisciplinary Studies (Formerly ICCSSIS), ICCSIS 2019, 24-25 October 2019, Medan, North Sumatera, Indonesia*.
- Suryani, A. I., & Suharyanto, A. (2016). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sibuhuan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4(1), 86–99.
- Tijani, H. O. (2022). *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal) Good Governance and Terrorism in Nigeria*. 12(December), 230–244.
- Tomuka, S. (2013). Penerapan Prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Girian Kota Bitung. *Jurnal Politico*.
- Trisno, A., Lopian, M., & Pangemanan, S. (2017). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Widodo, J. (2021). Analisis Kebijakan Publik: Konsep, dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik. In *Malang: Bayu Media*.

