

PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN KOTA BANJARMASIN

Jailani¹, Dewi Merdayanty², Fika Fibriyanita³

FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (UNISKA) Banjarmasin

E-mail: Jailani.grafika@gmail.com

Abstract

This study aims to provide an overview of the Application of Principles Good Governance In Public Services at the South Banjarmasin District office, Banjarmasin City. The research used is descriptive qualitative. Data collection was carried out using observation techniques, interviews and documentation.

The results of research conducted by researchers in public services at the South Banjarmasin sub-district office with the application of principles Good Governance which includes the principles of accountability, transparency, participation and legal supremacy in order to provide services to the public. Service providers are good enough in terms of communication with the community as service recipients, however, it still needs to be further improved to provide the best service. Due to the application of the principle good governance in public services at the South Banjarmasin sub-district office, the level of awareness of violations and abuse of procedures, as well as the lack of community participation in services.

Keyword : Good Governance, Service

PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik sebagai bagian dari agenda reformasi dengan tujuan agar terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih, meliputi profesionalitas, akuntabilitas, transparansi. Pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supermasi hukum, bervisi strategis, Tjokromidjo dalam sinambella (2006).

Prinsip-prinsip good governance untuk menciptakan pemerintahan yang baik salah satunya melalui sistem pelayanan publik yang akuntabel. Pelayanan publik saat ini memiliki berbagai pandangan kelemahan, sebagaimana di ungkapkan oleh beberapa pandangan masyarakat: kurang responsif, kurang koordinasi, kurang birokratis, saran dan aspirasi masyarakat. Selanjutnya, kelemahan kelembagaan sistem pelayanan publik berupa organisasi yang tidak dirancang khusus untuk memberikan pelayanan masyarakat. Akibatnya, layanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit dan terputus-putus.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kebutuhan mutlak bagi sebagian besar rakyat dalam rangka mewujudkan sistem politik pemerintahan yang berpihak pada kepentingan rakyat dan menganut prinsip demokrasi secara umum. Dalam hal otonomi daerah, khususnya di Indonesia. Penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik sangat penting dalam rangka mewujudkan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien yang mandiri dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Hal ini juga didukung dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang akan memberikan peluang yang besar bagi pelaksanaan asas desentralisasi sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang baik melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. kedua undang-undang tersebut merupakan sarana untuk mendorong berkembangnya good governance dalam pelayanan publik.

Birokrasi secara alami memberikan pelayanan terbaik di kecamatan Banjarmasin Selatan dalam hal pelayanan. Namun, masih ada masyarakat yang menilai pelayanan yang diberikan belum optimal atau terkesan seadanya, diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani, kurang transparan dalam pengambilan keputusan, dan masih terdapat permasalahan. diskriminasi layanan, yang seringkali terkait dengan status sosial dan hubungan keluarga. Akibatnya, masyarakat menuntut perbaikan SOP pelayanan (Standar Operasional Prosedur).

Seperti saat observasi awal pada tanggal 12 April 2022 yang dikemukakan salah satu masyarakat saat melakukan prosedur pengurusan perubahan akta kelahiran dan kartu keluarga: “prosedur saat mengurus perubahan nama di akta kelahiran dan di kartu keluarga, belum lagi masalah waktu, pelayanan yang diberikan membuat saya rumit, pusing. Banyak syarat dokumen yang harus dibawa. Di suruh kesana kemari” (wawancara 12 april 2022)

Dari pemahaman yang disampaikan terlihat rumitnya prosedur saat mengurus surat perubahan nama di akta kelahiran berkaitan dengan syarat-syarat dokumen kelengkapan, penyerderhanaan pelayanan yang diberikan lebih terpaku dengan aturan yang ada. Berbeda halnya dengan pandangan oleh salah satu staf pegawai bagian penerimaan berkas:

“syarat pemohon harus dilengkapi, karena memang begitu adanya sesuai aturan, masyarakat yang belum melengkapi syarat-syarat dokumen langsung diberi penjelasan oleh petugas” (wawancara awal, 12 april 2022).

Berdasarkan observasi awal dilapangan pandangan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan, peneliti berupaya menganalisa pelayanan publik dengan prinsip-prinsip Good Governance. Penerapan prinsip-prinsip good governance yakni partisipasi, aturan hukum, transparansi dan

- Artana, I. M. (2014). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung. Universitas Warmadewa Denpasar.
- Cahyadi, A. (2016). Penerapan Good Governance dalam pelayanan publik (studi tentang kualitas pelayanan elektronik kartu tanda penduduk berbasis Good Governance Dikecamatan Sukulilo Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik* Volume 2 (2). Halaman 479-494.
- Dwiyanto, Agus, 2005, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- _____, Agus, (2014). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hasibuan. (2008). Eletronic Government for good Governance. *Jurnal system informasi dan manajemen teknologi informasi*. Volume (1)
- Hardiyansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta.
- _____, (2017). Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiansyah, Haris, (2015). Wawancara, Observasi, dan Focus Groups, Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Moleong, Lexy. 2006: Metode Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Nubatonis, S. (2014). Implementasi Prinsip – prinsip Good governace dalam meningkatkan kinerja orgnisasi pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Volume (3),1
- Pasolong, H. (2013). Teori pelayan publik. <http://theory manajemen organisasi.blogspot.com>
- Salam,Dharma Setyawan, 2005, Manajemen Pemerintahan Indonesia, Djambatan, Jakarta.
- Sedermayanti, Dr, 2003, Good Governance dalam Rangka Otonomi Daerah, CV Mandar Maju, Bandung.
- _____. (2012). Good Government (Pemerintahan Yang Baik). Bandung: Mandar Maju
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian Kualitatif Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, Sondang P, 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta.
- Perundang-Undangan
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang Nomor 14 Tahun (2008) Tentang Keterbukaan Informasi Publik