

PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN BASIRIH KECAMATAN BANJARMASIN BARAT KOTA BANJARMASIN

MAULIDAH, S.AP

Ibu Dr. Hj. Dewi Merdayanti, S.Sos.,S.Pd.,M.AP,

Ibu Fika Fibriyanita, S.Sos.,M.AP

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Albanjari

Banjarmasin, 18120142, NIDN. 1104017302, NIDN 1121028803

Email : maulidah0206186@gmail.com

ABSTRAK

Era reformasi mengharapkan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Kinerja Pemerintah daerah dalam implementasi kebijakan atau politik desentralisasi, yang dianggap sebagai bentuk pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang memprioritaskan pelayanan publik. Implementasi nilai-nilai *good governance* menjadi unsur penting dalam mendukung terwujudnya tujuan pemerintahan daerah di antaranya kinerja di kelurahan. Adapun tujuan penelitian yaitu mendapatkan informasi bagaimana pelaksanaan, penerapan, kendala dan harapan masyarakat akan pentingnya *Good Governance* di Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin. Sampel dan populasi penelitian ini adalah Lurah dan Pegawai Kantor Kelurahan Basirih. Pengumpulan data dengan melakukan kajian pustaka yang terkait, observasi langsung dan wawancara terhadap pelaksanaan *Good Governance* di Kantor Kelurahan Basirih. Analisis data dengan analisis kualitatif secara deskriptif disertai penjelasan hasil wawancara sebenarnya terhadap tujuan penelitian. Hasil penelitian ini adalah (1) Penerapan *Good Governance* dalam di Kelurahan Basirih sudah diterapkan yaitu memberikan pelayanan publik terbaik kepada warga tanpa biaya dengan Kelurahan pelaksanaan kinerja antara lain : mantab kejujuran, kedisiplinan, organisasi, gotong royong, serta pelayanan. (2) Tidak menemukan kendala yang berarti dalam penerapan *Good Governance* di kantor kelurahan Manahan. (3) Penggunaan teknologi informasi dengan media sosial

Whatsapp memberikan kemudahan dalam mengakses segala informasi pelayanan publik. (4) Harapan masyarakat *Good Governance* di Kelurahan Basirih ditingkatkan, terutama pemenuhan pelayanan publik khususnya bentuk pengurusan administrasi birokrasi.

Kata Kunci: Penerapan, *Good Governance*, Kendala, Harapan, Kelurahan

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era reformasi mengharapkan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang

baik. Hal tersebut menjadi bagian dari fenomena yang berkembang dan

memberikan gambaran nuansa yang mempengaruhi politik di Indonesia. Kinerja Pemerintah daerah dalam implementasi kebijakan atau politik desentralisasi, yang dianggap sebagai bentuk pemerintahan yang baik (*Good Governance*), serta praktek sistem pemerintahan yang bertingkat (terstruktur)

yang memprioritaskan pelayanan publik, dikemudian pelaksanaannya dihadapkan pada tantangan-tantangan yang berat karena tuntutan peningkatan kompetensi pihak terkait dan kapasitas lembaga pemerintah daerah.

Tuntutan masyarakat terhadap penerapan *Good Governance* didorong oleh fenomena karena tidak maksimalnya kinerja pemerintahan disebabkan beberapa faktor diantaranya ketidakcermatan pemerintahan dalam pemantauan dan perencanaan strategis. Selain itu, terjadinya pelanggaran terhadap etika pemerintahan juga menjadi penyebab menurunnya kinerja aparat pemerintahan. Penelitian dilakukan di Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin yang merupakan suatu wilayah dengan berbagai karakteristik masyarakatnya yang heterogen. Kelurahan Manahan menjadi pusat aktivitas pelayanan administrasi publik bagi masyarakat setempat.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui arah dan pernyataan tentang perihal yang dicapai dengan penelitian yang dilakukan. Adapun tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin?
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin?

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian *GOOD GOVERNANCE*

Pengertian Good Governance

Good governance menurut Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, supremasi hukum yang dapat diterima seluruh masyarakat.

Cadbury Comitte of United Kingdom mendefinisikan *good governance* (dalam Agoes & Ardana, 2011:47) adalah seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, pengurus (pengelola), pihak kreditur, pemerintah, karyawan, serta para pemegang kepentingan internal dan eksternal lainnya yang berkaitan dengan hak-hak, dan kewajiban mereka atau dengan kata lain suatu sistem yang mengarahkan dan mengendalikan

World Bank dalam Mustafa (2013:187) mendefinisikan *good governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab serta sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi. Baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha.

**B. 9 Asas Umum Penyelenggaraan
Negara**

1. Asas Kepastian Hukum

Dalam negara hukum melandaskan setiap kebijakan pengelolaan urusan pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan, keteraturan dan keadilan.

2. Asas Tertib Penyelenggaraan Negara

Dalam penyelenggaraan kehidupan negara haruslah mempunyai keteraturan, keserasian, dan keseimbangan.

3. Asas Kepentingan Umum

Mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi atau golongan dilakukan pemerintah dengan selalu menerapkan sikap yang mendukung, saling bekerjasama, dan selektif.

4. Asas Keterbukaan

Keterbukaan diperuntukkan bagi masyarakat dalam perolehan informasi yang jujur dan adil tentang penyelenggaraan tata pemerintahan. Pemberian perlindungan atas hak asasi individu, golongan, dan dokumen negara.

5. Asas Proporsionalitas

Penyelenggara negara seharusnya selalu mengutamakan pentingnya keseimbangan antara hak dan kewajiban.

6. Asas Profesionalitas

Profesionalitas terkait dengan kualifikasi dan keahlian yang dimiliki oleh para penyelenggara negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Asas Akuntabilitas,

Adanya pertanggungjawaban dari penyelenggara negara di awal dan akhir

kegiatan sesuai ketentuan perundang-undangan yang selanjutnya disampaikan kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara.

8. Asas Efisiensi

Efisiensi diartikan sebagai usaha mencari cara-cara terbaik untuk mencapai tujuan yang optimum dengan menggunakan sumber daya secara minimum.

9. Asas Efektivitas

Efektivitas diartikan sebagai proses pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dari beberapa pilihan yang ada dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya.

METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Waktu Penelitian

Objek dalam penelitian ini yaitu kantor Kelurahan Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin. Kegiatan penelitian ini Mei 2022.

Sampel B.

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan Lurah Kelurahan Basirih Bapak Syamsuri S.Sos dan para pegawai di kantor Kelurahan Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin sebagai sampel respondennya.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer, melakukan wawancara dengan Lurah dan pegawai di kantor Kelurahan Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin, bagaimana pelaksanaan, penerapan dan manfaat pentingnya *Good Governance* di Kelurahan Kelurahan Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin.
2. Data Sekunder dengan mengkaji berbagai peraturan mengenai Pemerintahan mengenai *Good Governance*. Kajian pustaka diantaranya menggunakan buku-buku yang berkaitan mengenai Penyelenggaraan Pemerintahan daerah baik, dan juga sumber lain berupa artikel, jurnal, kamus, dan sebagainya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dengan melakukan observasi langsung terhadap penerapan prinsip *Good Governance* di Kelurahan Basirih. Selain itu dilakukan wawancara (*interview* terbuka) kepada responden dan narasumber.

Untuk mengetahui bagaimana penerapan, kendala dan harapan masyarakat akan pentingnya *Good Governance* di Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat.

Good Governance di Kantor Kelurahan Basirih. Selain itu untuk mendukung data digunakan metode kajian pustaka untuk melengkapi deskripsi data.

E. Teknik Analisis Data

adalah suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara bertahap dimulai dengan penentuan topik, serta pengumpulan data dan menganalisis data, sehingga nantinya diperoleh suatu pemahaman dan pengertian atas topik, gejala, atau isu tertentu. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2017:9).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Wawancara

Tabel 1. Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara di Kelurahan Manahan

No	Daftar Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Bagaimana cara menerapkan <i>Good Governance</i> dalam di Kelurahan Basirih?	Cara penerapan <i>Good Governance</i> di kelurahan Manahan ini dengan memberikan pelayanan kepada warga atau masyarakat tidak ada biaya sama sekali. Kami melayani masyarakat dengan kejujuran, keikhlasan, serta baik kepada semua Pejabat-pejabat harus bekerja masyarakat dengan baik dan tanggung jawab. Kelurahan Manahan menerapkan kinerja dalam 5 hal (Mental kejituan, kredibilitas, profesional)
2	Apakah kendala yang dihadapi dalam penerapan <i>Good Governance</i> untuk pengembangan Kelurahan Basirih?	Kendala yang dihadapi di kantor kelurahan Manahan ini tidak ada, karena kami telah mengantisipasinya seperti saat kepemimpinan melayani masyarakat dengan baik, ramah, bertanggung jawab, dan siap kapanpun untuk masyarakat.
3	Upaya apa saja yang dilakukan Pemerintah dalam mengatasi kendala yang dihadapi tersebut?	Upaya menghadapi kendalanya seperti salah satunya pemerintah harus mengerti apa saja masalah-masalah yang dikeluhkan masyarakat atau dengan mengadakan pertemuan rutin seminggu sekali atau sebulan sekali dengan cara pimpinan langsung turun ke lapangan agar pemimpin langsung mengetahui keluhan-keluhan warga
4	Apakah teknologi	Ya, tentunya. Teknologi informasi yang

	informasi mempunyai dampak positif dalam melaksanakan <i>Good Governance</i> ?	penting untuk berkomunikasi adalah menggunakan media sosial salah satunya dengan group <i>whatsapp</i> . Dengan group tersebut masyarakat lebih cepat menangkap adanya informasi baru dari pemerintah pusat.
5	Apa harapan masyarakat dalam mendukung penerapan <i>Good Governance</i> di Kelurahan Manahan?	Masyarakat berharap penerapan <i>Good Governance</i> semakin ditingkatkan khususnya dalam memberikan pelayanan publik. Terutama dalam ketepatan waktu, alokasi anggaran dan keterbukaan dalam segala bentuk administrasi birokrasi menjadi prioritas yang dapat diberikan.

B. PEMBAHASAN

1. Cara penerapan *Good Governance* dalam di Kelurahan Basirih dengan memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada warga atau masyarakat dengan tidak ada biaya sama sekali. Kelurahan Basirih menerapkan pelaksanaan kinerja maksimal meliputi (Mantab kejujuran, kedisiplinan, organisasi, gotong royong, serta pelayanan)
2. Tidak menemukan kendala yang berarti dalam penerapan *Good Governance* di kantor kelurahan Basirih. Karena pihak pemerintah kelurahan sudah mengantisipasinya salah satunya dengan kesiapan memberikan pelayanan kapanpun masyarakat butuh.
3. Pemerintah Kelurahan Basirih senantiasa mengerti apa saja masalah-masalah yang dikeluhkan masyarakat. Misalnya dengan cara lurah atau pejabat kelurahan yang mewakili langsung turun ke lapangan untuk mengetahui keluhan kesah warga.
4. Penggunaan teknologi informasi untuk berkomunikasi sekarang biasa dilakukan dengan group *whatsapp*. Dengan media sosial *Whatsapp* akan semakin memberikan kemudahan dalam mengakses segala informasi pelayanan publik.

5. Harapan masyarakat terhadap penerapan *Good Governance* di Kelurahan Basirih terus ditingkatkan, terutama yang menyangkut pemenuhan pelayanan publik khususnya bentuk pengurusan administrasi birokrasi.

SIMPULAN

1. Kantor Kelurahan Basirih telah menerapkan *Good Governance* dengan cara meningkatkan kinerja pegawainya melakukan tanggung jawab dengan prinsip 5 hal yaitu Mantab kejujuran, kedisiplinan, organisasi, gotong royong, dan pelayanan maksimal.
2. Penerapan *Good Governance* selama ini tidak mengalami kendala yang berarti.
Karena seluruh pegawai kelurahan siap memberikan pelayanan terbaik kapanpun dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Keluhan masyarakat menjadi lebih dikembangkan sehingga masyarakat tidak lagi terbebani, serta masyarakat lebih cepat mengetahui adanya informasi dengan adanya pemberitahuan melalui media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Kantor Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin
- Lexy. J. Moeloeng, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, D, Riant, 2004, *Kebijakan Publik, Formulasi Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta. Gramedia.
- Singarimbun, Masri, dan Sofyan Effendi, 1993, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta. LP3ES.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2005, *Manajemen Publik*, Jakarta, Grassindo.