

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM APLIKASI
PELAYANAN ADMINISTRASI TERINTEGRASI (PALUI) DI KELURAHAN
BASIRIH**

Oleh :

EEN PERTIWI

E-mail : eenpertiwi18@gmail.com

**Pembimbing : Dr. Murdiansyah Herman S.Sos., M.AP
Sitna Hajar Malawat S.AP., M.AP**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out more about the principles of Good governance in the application of integrated administrative services (PALUI) in the Basirih district wording facilitate public administration services. This study uses a qualitative approach to the type of descriptive research with data collection methods such as; interview, and documentation techniques. The results of the study show that the application (PALUI) in the Basirih district facilitates administration services to the community, seen from several principles of Good Governance, community participation, transparency, equality, effectiveness, and efficiency as well as accountability due to several constraints such as lack of community participation, networking, and lack of socialization to the community. Public.

Keywords: Good Governance, Service, PALUI

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia No.25 tahun 2009 pasal 1 ayat(1) tentang pelayanan publik disebutkan bahwa “ Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi ditandai dengan terjadinya berbagai pelanggaran terhadap landasan konsitusi, peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan pengaduan dari masyarakat seperti prosedur yang berbelit-belit, lambat, mahal, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian , serta petugas yang kurang responsif.

Dalam rangka mewujudkan sasaran atau tujuan yang diinginkan pemerintah pusat tentang penyelenggaraan pemerintah yang baik atau *Good Governace* didaerah yang dilaksanakan pemerintah daerah, maka dibentuk peraturan pemerintah yang mengatur penyelenggaraan pemerintah daerah terhadap organisasi perangkat yakni peraturan pemerintahn nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah.

Adapun peraturan pemerintah mengenai *Good Governace*, Peraturan pemerintah dimaksudkan memberikan arah dan pedoman yang jelas kepada daerah untuk berperan dalam menyelenggarakan pemerintahan yang efektif dan efisien sesuai dengan *good Governace* akan lebih mudah dilakukan jika dimulai dari sector pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah. Nilai-nilai seperti efisiensi. Transparansi, akuntabilitas dan partisipasi dapat diterjemahkan secara relative mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Good Governance adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan politican framework bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Secara serdehana *governance* pelaksanaan aturan.

Good Governance meupakan harapan pada masa orde baru dan menjadi salah satu tuntutan dari mahasiswa dan masyarakat disaat reformasi hal ini timbul karena ketidak puasan masyarakat kepada pemerintah, sistem pemerintahan yang tidak transparan dan tidak berorientasi pada masyarakat, dengan munculnya semangat reformasi yang diciptakan iklim baik bagi sistem pemerintahan di indonesia yang sangat dirindukan oleh masyarakat adalah perubahan yang signifikan.

Aspek transparansi dianggap penting karena menunjuk pada suatu keadaan di mana segala aspek dari proses penyelenggraan pelayanan publik bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan membutuhkan.

Banyak pelayanan publik yang persyaratannya tidak diketahui secara pasti oleh warga pengguna. Para penyelenggara seringkali merasa tidak bertanggungjawab untuk menyebarluaskan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh para pegguna.

Pada 2018 lalu Pemkot Banjarmasin mengandalkan Program *Smart city* yang bernama aplikasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintergrasi (Palui) melalui layanan *Android (playstore)*. Hampir 10 bulan usai diluncurkan oleh pemerintah Aplikasi Palui ini justru masyarakat Banjarmasin masih kurang mengetahui aplikasi palui dalam urusan administrasi. Buktinya layanan online ini hanya diunduh tidak banyak pengguna *android*.

Perlunya sinergi pemerintahan kota dan masyarakat dalam mewujudkan kota cerdas atau *smart city* seharusnya Pemkot gencar mengadakan sosialisasi ke masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah dalam memberikan kemudahan mengakses keperluan masyarakatnya sehingga tidak usah mengantri dan datang ke kantor kelurahan.

Banjarmasin tidak dinandingkan dengan kota Surabaya, Semarang, dan Makassar yang dinilai partisipasi masyarakat sangat berkembang dari *smart governance*, sedangkan di Banjarmasin ini baru memulai, tidak bisa dibandingkan dengan kota yang disebutkan di atas, Banjarmasin cukup bagus dalam memanfaatkan layanan.

Penelitian ini bertujuan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam aplikasi pelayanan administrasi (PALUI) di Kelurahan Basirih dan kendala-kendala dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam aplikasi pelayanan administrasi terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Basirih.

Sehingga pada akhirnya padat mengetahui prinsip pelaksanaan pelayanan administrasi yang sudah beberapa tahun diluncurkan dan merupakan pelayanan yang berbasis online yang bisa dilakukan di mana saja dan kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan program pelayanan Administrasi (PALUI).

Adapun Penelitian tentang pembiayaan lembaga mikro ini pernah dilakukan, antara lain oleh Neneng Siti Maryam (2016) Dengan Judul "Mewujudkan *Good Governance* Melalui pelayanan publik" Memiliki kesamaan dimana penelitian sama-sama dibidang *Governance* Pelayanan Publik. Dengan Perbedaan Yaitu mengenai prosedur birokrasi yang terlalu lama. Ketidakpastian waktu yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dan menyebabkan ketidakwajaran di masyarakat. Sedangkan penelitian saya berfokus pada Penerapan

Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam layanan Aplikasi pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (Si Palui) di Kelurahan Bsirih.

Selanjutnya, Achmad Fachri Rochmadditia (2014) Dengan judul "Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan di badan penanaman modal dan perizinan kabupaten Gresik" yang sama-sama membahas tentang pelayanan, memiliki perbedaan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan di badan penanaman modal dan perizinan kabupaten Gresik sedangkan penelitian saya mengenai pelayanan menggunakan Aplikasi Administrasi kelurahan Terintegrasi (Palui).

Rio Muhamad (2017) Dengan judul "Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelayanan Publik di Dinas Penanaman modal dan Pelayanan terpadu Kabupaten Klanten" yang sama-sama membahas tentang Pelayanan, memiliki perbedaan yaitu Kinerja Aparatur Pelayanan Publik di Dinas Penanaman modal dan Pelayanan terpadu sedangkan penelitian saya mengenai layanan Aplikasi pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (Si Palui)

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian menggunakan penelitian kualitatif, metode ini digunakan karena berdasarkan pada objek penelitian yang membutuhkan pengamatan yang cermat dan mendalam berdasarkan teori dan fakta-fakta yang timbul dilapangan, yaitu tentang Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (Si Palui) terhadap pelayanan masyarakat di Kelurahan Basirih Banjarmasin. Adapun objek yang diteliti adalah Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (Si Palui) di Kelurahan Basirih.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, jenis

penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai Inovasi Pelayanan Informasi Teknologi Aplikasi Palui di Kelurahan Basirih Banjarmasin, secara mendalam dan komprehensif. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi Aplikasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintgrasi (Si Palui).

Dalam penelitian ini penulis berusaha menggambarkan bagaimana adanya fakta-fakta yang di temukan pada masa sekarang, selanjutnya menganalisa dan menafsirkan fakta-fakta tersebut serta mengambil kesimpulan serta memahami Inovasi Pelayanan Informasi Teknologi Aplikasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintgrasi (Si Palui) di Kelurahan Basirih Banjarmasin.

Lokasi penelitian ini terletak di Kelurahan Basirih yang merupakan salah satu dari 9 kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Banjarmasin Barat, Banjarmasin, Kalimantan Selatan, dan beralamat jalan Intan Sari RT 18 RW 02 jalur IX.

Penelitian ini Menggunakan sumber data primer dan sekunder, Sumber data primer Adapun data tersebut akan diperoleh dengan menggunakan pedoman wawancara kepada pegawai di Kelurahan Basirih seperti, Kepala Kelurahan Basirih, Sekretaris Kelurahan Basirih, dan Staff Kelurahan Basirih.

Adapun sumber data sekunder pada penelitian ini merupakan data yang diperbolehkan langsung dari arsip-arsip, dokumen-dokumen dan lainnya di Kelurahan Basirih mengenai Inovasi Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Aplikasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintgrasi (Si Palui) Kelurahan Basirih.

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil observasi yang telah

dilakukan oleh peneliti yang datang langsung ke tempat Pelayanan Informasi Teknologi Aplikasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintgrasi (Si Palui) di Kelurahan Basirih Banjarmasin.

Peneliti mewawancarai narasumber terkait dengan kinerja pegawai dalam pelaksanaan tugas di Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat. Dalam penelitian ini menggunakan metode dokumentasi, teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui berbagai arsip atau dokumen Kelurahan, dengan objek penelitian yang dalam hal ini adalah Inovasi Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Aplikasi Palui di Kelurahan Basirih.

Dalam penelitian ini, analisis data yang dipergunakan menggunakan analisis data model Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data (data collection), reduksi data (data reduction), penyajian data (data display) dan Penarikan kesimpulan serta verifikasi (conclusion and verification).

PEMBAHASAN

Good Governance adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktifitas usaha.

Good Governance pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara.

Good Governance diindonesia sendiri mulai benar-benar dirintis dan diterapkan sejak meletusnya era Reformasi yang dimana pada era tersebut telah terjadi

perombakan sistem pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih sehingga *Good Governance* merupakan salah satu alat Reformasi yang mutlak diterapkan dalam pemerintahan baru. Akan tetapi, jika dilihat dari perkembangan baru.

Akan tetapi, jika dilihat dari perkembangan Reformasi yang sudah berjalan selama 15 tahun ini, penerapan *Good Governance* di Indonesia belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya sesuai dengan cita-cita Reformasi sebelumnya. Masih banyak Pengelolaan anggaran akan akuntansi yang merupakan dua produk utama *Good Governance*.

Bila melihat dari kata *Good* dan *Governance*, Sedarmayanti Dalam Rail (2009:6) menilai ada dua pengertian sebagai berikut: Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat, dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dari pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan.

Menurut Mardiasmo (1999:18) *Good governance* merupakan suatu pendekatan berorientasi pada pembangunan sektor publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintahan pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada. Penerapan cita *good governance* pada akhirnya menyaratkan keterlibatan organisasi masyarakat sebagai kekuatan penyeimbang negara.

Namun *good governance* kini sudah menjadi bagian sangat serius wacana pengembangan paradigma birokrasi dan pembangunan kedepannya. Karena peranan implementasi pada prinsip *good governance* adalah untuk memberikan mekanisme dan pedoman untuk memenuhi kepentingan masing-masing.

Konsep *Good Governance* sebenarnya telah lama dilaksanakan oleh

semua pihak yaitu pemerintahan, swasta dan masyarakat. Namun demikian masih banyak yang rancu memahami konsep *Governance*. Secara sederhana, banyak pihak menerjemahkan *governance* sebafta tata pemerintahan. Tata pemerintahan dari sini bukan hanya dalam pengertian struktur dan manajemen lembaga yang disebut eksekutif, karena pemerintahan (*governance*) hanyalah salah satu dari tiga aktor besar yang membentuk lembaga yang disebut *governance*. Dua faktor lain adalah *Private sector* (sektor swasta). Karenanya, memahami bagaimana integrasi peran antara pemerintah (birokrasi), aturan main yang disepakati bersama.

Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Aplikasi Administrasi Terintegrasi (Palui) Di Kelurahan Basirih

Good Governance adalah pemahaman atas prinsip-prinsip yang dapat, penyelenggaraan pemerintahan yang baik bertanggungjawab dalam penerapan otoritas politik, ekonomi dan administrasi ketiga komponen *good governance* tersebut memiliki kedudukan dan interaksi yang dianggap sama. Prinsip-prinsip *Good Governance* telah diterapkan dengan baik. Menurut United Nations Development Program (UNDP) dikembangkan dalam tata kelola pemerintah.

Partisipasi Masyarakat

Semua Masyarakat mempunyai hak suara dalam setiap pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan yang sah yang mewakili kepentingan Masyarakat. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat.

Partisipasi harusnya melibatkan masyarakat terutama mengenai aspirasi-aspirasi yang berhubungan dengan

pengambilan keputusan dalam pengambilan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah. Selain itu juga dilihat pada ketelibatan masyarakat dalam implemtasikan berbagai kebijakan dan renacana keterlibatan masyarakat, termasuk dalam pengawasan dan evaluasinya. Keterlibatan dimaksud bukan dalam evaluasinya.

Masyarakat secara pribadi dapat mengetahui secara jelas tidak ada yang ditutupi dalam proses perumusan kebijakan publik dan tindakan pelaksanaannya (Implementasi). Seperti yang dijelaskan oleh Masyarakat yang ada di Kantor Kelurahan Basirih, Seperti dalam partisipasi masyarakat dalam menggunakan pelayanan aplikasi palui masih ada masyarakat yang belum mengetahui kegunaan aplikasi palui, adapula masyarakat yang sudah mengetahui kegunaan aplikasi palui serta sudah menggunakan.

Berdasarkan hasil wawancara tentang Prinsip Partisipasi masyarakat dapat disimpulkan bahwa terdapat sebagian masyarakat ada yang sudah mengetahui aplikasi palui dan ada sebagian yang belum mengetahuinya.

Prinsip Trasparansi

Transparasi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang bersedia harus memandai agar dapat dimengerti dan dipantau.

Trasparansi atau keterbukaan dapat dilihat pada tiga aspek yakni, adanya kebijakan yang terbuka terhadap pengawasan, adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau

setiap segi kebijakan pemerintah, dan Berlakunya prinsip check and balance.

Berdasarkan hasil wawancara tentang Transparansi dapat disimpulkan bahwa Pelayanan menggunakan pelayanan aplikasi PALUI sangat membantu mudah dan cepat untuk melayani masyarakat, Penggunaannya mendapatkan tanggapan positif dari Kelurahan, Karena Aplikasi tersebut, pelayanan persuratan di kelurahan dapat dikerjakan dengan mudah, cepat dan efisien. Dalam hal ini masyarakat bisa menggunakan melalui smartphone akan lebih mudah tidak harus antri untuk mendapatkan pelayanan, dimana saja kita berada bisa mengajukan permohonan pelayanan dengan menggunakan Aplikasi Palui ini.

Dalam kegunaannya yang menggunakan Aplikasi Pelayanan Administrasi terintegrasi (Palui) terdapat 52 kelurahan yang ada di Banjarmasin salah satunya Kelurahan Kuin Cerucuk, serta dengan Aplikasi Palui yang Dikembangkan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat kota Banjarmasin dalam mendapatkan pelayanan kelurahan secara online, sehingga masyarakat yang ingin membayar PBB bisa lewat Aplikasi Palui ini , dapat langsung mengajukan permohonan dan mengakse Pelayanan melalui Aplikasi Palui ini sehingga prinsip tranparansi menjadi lebih baik.

Prinsip Kesertaraan

Kesertaraan merupakan prnsip yang dimana intansi pemerintah menjamin penuh hak-hak dan kebebasan tiap manusia unuk menjalani hidup dan masyarakat di Negara Rpublik Indonesia tanpa adanya diskriminas dari pihak-pihak lain. Kesetaraan yakni kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan. Semua waraga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka. Peinsip kesejahteraan mereka. Prinsip kesetaraan menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah.

Berkaitan dengan hal tersebut pemerintahan daerah perlu Proaktif memberikan Informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakannya kepada masyarakat.

Dengan program pelayanan yang berbasis aplikasi sangat membantu pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan, karena melalui aplikasi PALUI dapat membantu pelayanan lebih cepat dan efisien sesuai dengan keperluan masyarakat dan mudah.

Dalam prinsip kesetaraan keberhasilan pemerintah dalam hal pelayanan menggunakan aplikasi palui ini dikatakan tepat karena masyarakat dapat terbantu dalam hal layanan yang optimal, pelayanan yang dilakukan sesuai dengan keperluan masyarakat, tersedianya sarana dan prasana yang memadai dan layak, pemberitahuan informasi menjadi lebih mudah, dan informasi lebih cepat sampai kepada masyarakat sehingga informasi yang di sampaikan lebih akurat.

Efektifitas dan efisien

Pemerintahan yang baik dan bersih juga harus memenuhi kriteria efektif dan efisien yakni berdaya guna dan berhasil. Kriteria efektif biasanya diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial. Agar pemerintah itu efektif dan efisien, maka para pejabat pemerintahan harus mampu menyusun perencanaan – perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat, dan disusun secara rasional dan terukur.

Dengan aplikasi PALUI, kinerja pelayanan menjadi lebih baik, cepat serta mudah dalam mengakses aplikasi Palui ini dilihat dari segi biaya, jarak dan waktu pengerjaan.

pengembangan aplikasi palui ini dapat berkoneksi, dalam bentuk data surat menyurat, dengan menggunakan aplikasi ini mengurangi kesalahan-kesalahan data Kependudukan karena sistem Aplikasi

Palui ini sudah otomatis untuk pelayanan masyarakat, dilihat dari segi biaya pengerjaan gratis kemudian jarak yang tidak menjadi penghalang sebab bisa juga di akses menggunakan smartphone serta waktu pengerjaan yang singkat dan cepat tidak perlu memakan waktu begitu lama dalam penyelesaiannya paling lambat pelayanan 5 menit selesai.

Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberikan kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggungjawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggung jawaban setiap organisasi berbeda satu dengan yang lain tergantung jenis organisasi yang bersangkutan.

Pada aplikasi PALUI, Setiap bulannya pihak kelurahan melaporkan data kependudukan yang sudah melakukan administrasi pelayanan Aplikasi Palui ini, di kelola oleh tata pemerintah serta setiap harinya akan di pantau oleh kecamatan banjarmasin barat secara Online dan memberikan hasil pertanggungjawaban secara berkala.

Dalam Aplikasi palui ini Masih perlunya perbaikan mutu, sebab masih ada beberapa NIK penduduk tidak terdaftar secara online, sehingga harus mencocokkan lagi di Disdukcapil, memperlambat pelayanan karena di kerjakan secara manual, data penduduk yang pindah ke daerah , Aplikasi palui ini tidak berjalan sama sekali apabila Listrik yang berada di kelurahan mati sistem semua pelayanan akan terhenti. kecamatan keluarkota terkadang tidak secara otomatis terhapus datanya oleh aplikasi Palui ini.

Pelayanan persuratan yang telah dikeluarkan oleh kelurahan melalui aplikasi palui ini secara otomatis akan dikirimkan dan disimpan ke server yang ada

dikelurahan basirih sehingga dapat dipantau langsung oleh kecamatan banjarmasin barat dan disdukcapil, dengan menggunakan aplikasi palui dikelurahan sudah cukup melaksanakan tanggung jawabnya dalam pelayanan terhadap masyarakat.

Akuntabilitas pelayanan dalam hal kantor kelurahan berkewajiban serta bertanggung jawab untuk melaporkan satu bulan sekali kepada pemerintah. Lebih dalam, data penduduk yang tidak sepenuhnya terupdate, akan mengakibatkan data yang belum dapat di update secara online harus dilakukan pelayanan secara manual tidak hanya itu, Pemindahan data penduduk juga tidak secara otomatis terhapus, terkadang juga kendala dapat disebabkan oleh jaringan yang terkesan lamban sebab banyak pegawai yang juga menggunakan jaringan tersebut sehingga mengakibatkan memperlambat proses pelayanan, ketika pelayanan masyarakat banyak untuk berurusan terbatasnya jaringan internet membuat masyarakat menunggu lama.

Dari beberapa indikator diatas dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat turut andil peran dalam mendukung Good Governance, adanya transparansi dan kesetaraan yang terdapat melalui aplikasi pelayanan administrasi terintegrasi (PALUI) baik itu mengenai dari segi biaya, jarak maupun waktu pengerjaan. Efektifitas dan efisiensi dapat dilakukan sehingga mempermudah pelayanan serta akuntabilitas berupa tanggung jawab yang dipantau oleh tata pemerintah secara berkala membuat pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih baik.

Faktor kendala dalam penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam aplikasi pelayanan administrasi terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Basirih.

Faktor kendala dalam pelayanan administrasi terintegrasi (Palui). Masyarakat masih banyak yang belum tahu menggunakan Aplikasi pelayanan palui,

jaringan Internet yang harus berbagi untuk pegawai dan pelayanan, serta data Kependudukan ada yang belum terdaftar di Online.

Salah satu kendala adalah karena jumlah data penduduk yang tidak sepenuhnya terupdate, akan mengakibatkan data yang belum dapat di update secara online harus dilakukan pelayanan secara manual tidak hanya itu, Pemindahan data penduduk juga tidak secara otomatis terhapus, terkadang juga kendala dapat disebabkan oleh jaringan yang terkesan lamban sebab banyak pegawai yang juga menggunakan jaringan tersebut sehingga mengakibatkan memperlambat proses pelayanan, ketika pelayanan masyarakat banyak untuk berurusan terbatasnya jaringan internet membuat masyarakat menunggu lama serta masih kurangnya pendekatan berupa sosialisasi-sosialisasi mengenai aplikasi PALUI kepada masyarakat yang merupakan salah satu inovasi pelayanan administrasi yang ada di Kelurahan Basirih.

PENUTUP

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian yang telah penulis lakukan berikut kesimpulan penulis :

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam aplikasi pelayanan administrasi terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Basirih sudah cukup baik dilihat dari indikator partisipasi masyarakat yang mendukung adanya aplikasi (PALUI) tersebut, indikator transparansi dalam pelayanan seperti mengenai waktu pengerjaan, prosedur layanan dan biaya, indikator kesetaraan antara pelaku pelayanan dan penerima layanan, efektifitas dan efisiensi dalam proses pengerjaan menjadi lebih cepat dan mudah serta akuntabilitas yang baik dimana

adanya pertanggungjawaban yang rutin dilakukan dengan laporan kependudukan setiap bulannya dan ditunjang dengan inovasi PALUI yang dapat di download di smartphone.

2. Adapun faktor kendala yang mempengaruhi dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* data penduduk yang tidak sepenuhnya terupdate, hal ini mengakibatkan data yang belum dapat di update secara online harus dilakukan pelayanan secara manual tidak hanya itu, jaringan yang terkesan lamban sebab banyak pegawai yang juga menggunakan jaringan tersebut sehingga mengakibatkan lambatnya proses pelayanan di Kelurahan Basirih.

SARAN

Dari hasil penelitian dan analisa yang peneliti lakukan beserta kesimpulan yang telah dipaparkan, maka peneliti memberikan saran berikut :

1. Mengadakan sosialisasi masyarakat mengenai aplikasi layanan administrasi terintegrasi (PALUI).
2. Menambah jaringan internet yang dikhususkan untuk pelayanan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- LAN, 2003. SANKRI (Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia). Penerbit: Bagian Humas LAN-RI Jakarta
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet. Sedarmayanti, Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah, Mandar Maju, Bandung 2003
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Moenir. 2002. Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sedarmayanti, 2003. Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik), Jilid 1,2 dan 3. Bandung: Mandar Maju

Undang-Undang

Undang-undang Republik Indonesia No.25 tahun 2009 Tentang Pelayan Publik peraturan pemerintah nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah

Literatur

- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Fachri Rochmadditia, A. C. H. M. A. D. (2014). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Penanaman Modal Dan Perijinan Kabupaten Gresik. *Publika*, 2(3).
- Muhamad, R., & Abdulrahman, W. (2017). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelayanan Publik di DPMPT SP Kab Klaten. *Journal of Politic and Government Studies*, 6(03)