

## PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK

Aisam<sup>1</sup>, Aulia Dwi Febriani<sup>2</sup>  
Stisospol Waskita Dharma Malang<sup>1</sup>, Universitas Brawijaya<sup>2</sup>  
E-mail: auliadwif@student.ub.ac.id<sup>2</sup>

### **Abstract**

*The principles of good governance applied by various countries are a good start to restore the positive image of the public service community which seems strange, convoluted, and slow. Good governance is an important part of state governance to meet the needs of the community through practices based on law, social justice and the conditions for transparency practices. This article is the result of the study the theoretical concept about the good governance principles in the public service bureaucracy in Indonesia. Study results showed that the application of the principles of good governance so far hasn't been going well. The misappropriation of bureaucrats to fulfill personal interests is still an obstacle. However, the government still strives to provide effective, efficient and fast public services as well as problem solving which become obstacles in providing public services in accordance with the principles and characteristics of good governance expected by the public.*

**Keywords:** *good governance, public service, state*

### **Abstrak**

Prinsip-prinsip *good governance* yang diterapkan berbagai negara saat ini menjadi awal baik untuk mengembalikan citra positif masyarakat terhadap pelayanan publik yang selama ini terkesan aneh, berbelit-belit, dan lamban. *Good governance* merupakan bagian penting tata kelola sebuah negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui praktik-praktik berdasarkan dengan hukum, keadilan sosial dan adanya syarat untuk praktik transparansi. Tulisan ini mengkaji hasil konsep teoritis prinsip *good governance* yang dipraktikkan di dalam birokrasi pelayanan publik di Indonesia. Hasil dari kajian tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* hingga saat ini belum berjalan dengan baik. Adanya penyelewengan aparat birokrat untuk memenuhi kepuasan dan kepentingan pribadi masih menjadi kendala dalam mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Namun disisi lain pemerintah tetap akan berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan cepat serta menuntaskan permasalahan yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan prinsip dan karakteristik *good governance* yang menjadi harapan seluruh masyarakat.

**Kata kunci:** *good governance, pelayanan publik, negara*

## Pendahuluan

Dalam penyelenggaraan praktik birokrasi, prinsip *good governance* menjadi konsep penting untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya. Birokrasi Pemerintahan akan berjalan efektif dan efisien mana kala konsep yang dipilih dan digunakan sesuai dengan karakter kondisi birokrasi pemerintahan negara. Jika prinsip birokrasi pemerintahan yang digunakan tidak sesuai, maka dapat dipastikan akan menimbulkan dampak kegagalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Akibatnya para pelaksana tugas pemerintahan semakin kesusahan dalam menjalankan fungsinya serta tujuan untuk memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya tidak akan berjalan dengan semestinya.

Berdasarkan data di lapangan yaitu hasil praktek pemerintahan di berbagai Negara didasarkan oleh adanya anggapan tentang pemerintahan yang buruk, lamban, dan lebih mengutamakan kepentingan pribadi yang ditandai banyaknya korupsi, kolusi dan nepotisme membuat negara mengarah ke kebangkrutan. Oleh karena itu, diperlukan konsep baru mengenai cara berpemerintahan yang baik yang

dinamakan dengan “Good Governanace” (Kedudukan dan Kelembagaan DPRD dalam Konteks *Good governance*, 2008).

Dalam memahami governance sebagai tata pemerintahan, dinyatakan pula oleh (Krina 2003:4), yang menyatakan bahwa, “governance atau pemerintahan adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi guna mengelola urusan–urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, yaitu terdapat proses dan lembaga–lembaga sebagai wadah para warga dan banyaknya kelompok masyarakat untuk mengutarakan kepentingan mereka, dengan menggunakan hukum, untuk memenuhi kewajiban dan menjabatani perbedaan di antara mereka.”

Secara teoritis *good governance* merupakan bagian urutan teori administrasi publik yang mengalami perkembangan dari klasik hingga modern. Beberapa ahli telah menguraikan sejarah perkembangan teori administrasi publik yang sudah dipraktekkan di berbagai negara. Mulai dari The Old Public Administration, New Public Administration, New Public Management New Public

Service, *Good governance*, Service Governance, dan New Public Governance. Ketujuh tahapan atau urutan perkembangan administrasi publik tersebut memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing.

Saat ini yang menjadi konsep dasar dalam birokrasi pelayanan publik adalah *Good governance*. Oleh karena itu perlunya mengetahui dan mempelajari akan konsep dan prinsip sebagai dasar penerapan *Good governance* terhadap birokrasi pelayanan publik. Berdasarkan tersebut dalam artikel ini dibuat berdasarkan berbagai sumber termasuk pendapat para ahli dan keadaan yang terjadi di lapangan.

## Pembahasan

### 1. Definisi *Good governance*

Definisi *Good governance* adalah salah satu konsep penyelenggaraan di sektor pemerintahan yang memberikan sebuah konsep untuk mencapai tujuan pemerintah yang efektif, dan efisien. Konsep *governance* pemerintah memiliki peran, yang dinyatakan oleh Sumarto (2003:1-2) yang menyatakan bahwa, “Dalam konsep *governance*, pemerintah

hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Keterlibatan peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan berubah menjadi bahan pendorong untuk terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas *Governance* menuntut redefinisi peran negara, dan dengan adanya kemampuan untuk merumuskan batasan secara tidak lazim pada peran warga. Maka, akan tercipta tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri” (Sumarto, 2003).

### 2. Perspektif Kepemerintahan (*Governance*)

Munculnya pendekatan teori manajemen publik baru ini seperti membawa udara segar untuk pengembangan teori dan pembaharuan praktek manajemen sektor publik. Namun hasil yang dicapai ternyata belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan kondisi ini menimbulkan banyak kritikan sehingga melahirkan konsep baru

yang lebih dipelopori oleh Rodhes (1996), Stoker (1998).

Perkiraan konsep *governance* diperkenalkan sekitar tahun 1991 oleh The Council of the European Community dalam resolusinya yang membahas tentang masalah Human Right, Democracy and Development. Sejak saat itu, berbagai konvensi dan resolusi yang berkaitan dengan pembangunan, baik itu di dalam badan internasional UNDP maupun di Lome Convention, badan bantuan pembangunan multilateral dan bilateral mulai untuk memperbincangkan dan mengakomodasikan konsep *good governance*. Akan tetapi, pada tahun 1992 PBB melalui The Committee Development Planning mengeluarkan laporan bahwa telah mengidentifikasi problem dan tantangan untuk mewujudkan *good governance*. Adapun penyebab yang menjadi problem dalam mewujudkannya antara lain sistem kekuasaan yang tersentralisir, autokratik dengan birokrasi yang tidak efisien; institusi hukum, birokrasi, serta adanya lembaga pelayanan publik oleh kepentingan elite dan penguasa tertentu yang

mendorong munculnya praktek yang tidak sesuai semestinya, misalnya saja adanya praktek korupsi para aparat pemerintah dan lemahnya akuntabilitas publik. Terdapat praktek terbaik dari *governance*, yang lebih populer dengan sebutan *good governance* (Mindarti, 2016).

Makna “Good” dalam *Good governance* memiliki arti orientasi ideal negara yang dikenal dengan *governance*, seperti yang mengarah pada tercapainya tujuan sebuah negara. Serta mengandung aspek-aspek efektif dan efisien terhadap fungsional pemerintahan sehingga hal tersebut dapat berfungsi secara ideal sesuai dengan upaya untuk pencapaian tujuan nasional. Dalam konsep *governance* terdapat tiga domain utama (*three domains*) yang mencakup unsur negara (*state*), swasta (*private sector*) dan masyarakat sipil (*civil society*). Ketiga domain atau stakeholders tersebut memiliki tugas masing-masing.

Negara (*State*) memiliki peran dalam konsepsi pemerintahan untuk mewujudkan pembangunan manusia yang berkelanjutan serta dituntut

mampu memberikan pelayanan untuk semua dan menjamin kesempatan yang sama baik dalam berbagai bidang seperti bidang sosial, ekonomi, dan politik. Sektor Swasta (*private sector*) memiliki peran penting dalam pembangunan yaitu dengan menggunakan pendekatan pasar. Organisasi masyarakat sipil (*civil society*) yaitu terwujudnya pembangunan manusia yang berkelanjutan sehingga tidak tergantung pada berfungsinya negara dan sektor swasta. *Civil society* juga memiliki peran dalam menyalurkan partisipasi publik. Hubungan ketiga komponen pemerintahan tersebut harus berhubungan secara harmonis untuk mencapai adanya sinergi.

### 3. Prinsip-prinsip *Good governance*

Dalam mewujudkan birokrasi pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada masyarakat perlu untuk menerapkan prinsip-prinsip governance, antara lain: langsung yang diwakilkan melalui lembaga perwakilan rakyat yang dapat menyalurkan aspirasinya. Seringkali kita tau bahwa setiap kali terdapat pengaduan masyarakat terkait kinerja birokrat dalam pelayanan publik dipersulit dan tidak dihiraukan.

Namun, dalam Diskusi Publik Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), Deputi bidang pelayanan publik Kementerian PANRB Diah Natalisa menjelaskan bahwa akan terus berupaya untuk mendorong masyarakat ikutserta berpartisipasi dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan pelayanan publik untuk menindak lanjuti permasalahan tersebut, akan meluncurkan program strategis dalam Open Governmernt Partnership yang disebut dengan SP4N- LAPOR! Yang dimana program berbasis platform ini diharapkan pada tahun 2024 dapat beroperasi dengan baik sehingga seluruh tingkat pemerintah dapat menggunakan data pelayanan publik sebagai dasar kebijakan memperbaiki pelayanan publik, karena partisipasi masyarakat merupakan komponen yang sangat penting dalam tercapainya suatu tujuan pemerintah.

#### 1) *Participation*, adanya

keterlibatan masyarakat dalam pembuatan kebijakan, baik secara langsung maupun tidak langsung yang diwakilkan melalui lembaga perwakilan

rakyat yang dapat menyalurkan aspirasinya. Seringkali kita tahu bahwa setiap kali terdapat pengaduan masyarakat terkait kinerja birokrat dalam pelayanan publik dipersulit dan tidak dihiraukan. Namun, dalam Diskusi Publik Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), Deputi bidang pelayanan publik Kementerian PANRB Diah Natalisa menjelaskan bahwa akan terus berupaya untuk mendorong masyarakat ikut serta berpartisipasi dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan pelayanan publik untuk menindaklanjuti permasalahan tersebut, akan meluncurkan program strategis dalam *Open Government Partnership* yang disebut dengan SP4N-LAPOR!<sup>5</sup> Yang dimana program berbasis platform ini diharapkan pada tahun 2024 dapat beroperasi dengan baik sehingga seluruh tingkat pemerintah dapat menggunakan data pelayanan publik sebagai dasar kebijakan

memperbaiki pelayanan publik, karena partisipasi masyarakat merupakan komponen yang sangat penting dalam tercapainya suatu tujuan pemerintah.

- 2) *Rule of Law*, yaitu kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Kerangka hukum dianggap menjadi pokok yang sangat penting karena merupakan dasar dari *rule of law*. Sebuah sistem dan aturan-aturan hukum dinilai juga sangat diperlukan untuk mengantisipasi adanya partisipasi masyarakat dalam proses politik dan perumusan-perumusan publik. Prinsip ini sangat fundamental dalam kehidupan masyarakat, bangsa dan negara. Rule of law menjadi landasan untuk membangun keadaan yang tertib dan taat hukum. Dalam pelaksanaannya mengandung keinginan untuk terciptanya negara hukum, yang dapat membawa keadilan bagi seluruh rakyat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia prinsip rule of law sedang dijalankan dan

diterapkan guna untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat. Diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 4 mengamatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan pada penegakan hukum (rule of law). Selain itu, UU No. 25 Tahun 2009 menjadi kerangka hukum untuk menjamin penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia (Nuriyanto, 2014)..

- 3) *Transparency*, transparansi adalah sebuah adanya keterbukaan dalam semua tindakan dan kebijakan yang diambil pemerintah, Transparansi Di dalam pelayanan publik prinsip transparansi sangat dibutuhkan oleh semua pihak dan stakeholders guna untuk memperoleh kemudahan akses yang disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. (Ratminto, 2005:19). Pada dasarnya konsep transparansi merujuk pada keadaan dimana semua komponen dari

penyelenggaraan pelayanan publik bersifat terbuka. Tolak ukur transparansi dalam pelayanan publik terdapat dalam kemudahan akses informasi dan tersedianya mekanisme yang tepat bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, saran, maupun kritik kepada pemerintah dan menurut Agus (2005) terdapat 3 (tiga) aspek untuk mengukur pelayanan publik, yaitu: 1) Mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik 2) Kemudahan peraturan dan prosedur layanan, 3) kemudahan untuk memperoleh informasi pelayanan publik (Dwiyanto, 2005).

- 4) *Responsiveness*, Daya Tangkap lembaga-lembaga publik dan prosesnya dituntut untuk cepat dan tanggap dalam melayani stakeholder. Prinsip responsivitas merujuk pada kemampuan pemerintah dalam identify serta menjadikan peran atau keterlibatan masyarakat sebagai dasar untuk pengambilan kebijakan dan penyediaan pelayanan publik

(Dwiyanto, 2008:62) Hadirnya partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dimaknai sangat penting, baik dalam diskusi ilmiah maupun praktik. (Langton dalam Wang, 2001:322).

- 5) *Consensus*, berorientasi pada konsensus dalam sebuah musyawarah dapat dikatakan sebagai tata pemerintahan yang baik karena dapat menjembatani perbedaan kepentingan-kepentingan antara stakeholders. Terutama untuk memahami keterlibatan bersama antara pemerintah dan sektor swasta dengan layanan publik diperlukan untuk memadukan konstruksi teori yang tepat. Sinergi antara pemerintah dan sektor swasta dapat terlihat dalam kerjasama yang terjadi di PDAM Makasar (Idris, 2013). Adanya kerjasama kedua stakeholders tersebut mengakibatkan tarif air bersih meningkat sehingga masyarakat tidak mampu untuk mengakses air bersih. Dapat dikatakan, tergabungnya peran swasta

mengurangi campur tangan berdasarkan tersebut bertentangan dengan nilai-nilai yang ada. Seharusnya tetap menekankan pada prinsip untuk terciptanya kemakmuran masyarakat dengan memberikan pelayanan yang prima.

- 6) *Equity* (Kesetaraan) yakni adanya kesamaan dalam setiap perlakuan dan tindakan pelayanan tanpa memandang bulu. Prinsip kesetaraan dapat menciptakan meningkatkan rasa kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah secara timbal-balik. Tetapi hal ini masih menjadi permasalahan di lapangan terutama dalam pelayanan publik di bidang kesehatan yakni program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atau lebih familiar disebut BPJS Kesehatan yang mengalami ketidaksetaraan dalam pemberian obat maupun pemberian tindakan untuk pasien.
- 7) *Efficiency and Effectiveness*, pengelolaan sumberdaya yang diberikan untuk publik harus dilakukan secara berdayaguna



dan berhasil guna tepat pada tujuan. Dalam setiap proses kegiatan dan lembaga maupun instansi pemerintah diarahkan untuk dapat menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan dan pengelolaan yang sebaik-baiknya dengan tersedianya berbagai sumber yang ada.

- 8) *Accountability* (Akuntabilitas) setiap aktivitas penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah dengan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, hal ini dijelaskan dalam KepMenPANNo.26/KEP/M.PA N/2/2004. Yang memiliki makna bahwa setiap lembaga pemerintah memiliki kewajiban untuk mempertanggungjawabkan setiap keberhasilan atau kegagalan dalam melaksanakan misinya seperti memberikan pelayanan.
- 9) *Strategy Vision* (Visi Strategis) untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada

seluruh stakeholder diperlukan strategi visi yang tepat. Para pemimpin dan masyarakat dituntut untuk memiliki sebuah perspektif atau visi yang luas dan jauh kedepan atau jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik sehingga adanya kejelasan visi ini akan berdampak baik terhadap pelaksanaan pelayanan publik

### Kesimpulan

Berdasarkan pengkajian dalam bagian pembahasan pada artikel ini maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan, yaitu Konsep *Good governance* menjadi aspek penting dalam keberhasilan kegiatan pemerintahan. Pelayanan publik akan berjalan efektif, efisien, dan cepat manakala konsep dasar yang digunakan sudah tepat. Terdapat prinsip-prinsip *good governance*, yakni *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, efficiency and effectiveness, accountability*, dan *strategy vision*. Pada hakikatnya kajian tentang prinsip *good governance* adalah bagaimana lembaga-

lembaga dan institusi dapat menerapkan prinsip-prinsip tersebut, dengan memperhatikan tingkat prioritas dan pertanggungjawaban antar stakeholder. Namun, kenyataannya, walaupun prinsip *good governance* menjadi dasar dari penyelenggaraan pelayanan publik tetapi masih saja belum berjalan secara efektif dan efisien sehingga masih diperlukan usaha untuk memperbaikinya.

#### Daftar Pustaka

- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM.
- Idris, S. (2013). Tesis, Kasus Privatisasi Pengelolaan Air Minum di PDAM Kota Makasa; dari Investasi ke Komodifikasi. UGM, Yogyakarta.
- KPK. (2008). *Kedudukan dan Kelembagaan DPRD dalam Konteks Good governance*. Jakarta: KPK.
- Krina, L. L. (2003). *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi*. Jakarta : Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Manaf, A. (2016). *Good governance dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat Kedeputan Bidang Pencegahan Komisi Pemberantasan Korupsi .
- Mindarti, L. I. (2016). *Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik*. Malang: UB Press.
- Nuriyanto. (2014). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State?"*. Jurnal Konstitusi, Volume 11 Nomor 3, September 2014.
- Ratminto, W. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sumarto, H. (2003). *Inovasi, Partisipasi dan Good governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia.
- Wang, X. (2001, Jun). *Assessing Public Participation in U.S. Cities. Public Performance & Management Review*, Vol. 24, No. 4., pp. Pp. 322-336. M.E. Sharpe, Inc