

# PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK

Alizqy Ridrah Zafitray<sup>1</sup>, Sutrisno<sup>2</sup>

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya  
alizqy20.5@gmail.com

## *Abstract*

*Good governance is a governmental practice based on people's need dan it has a responsibility to the people. There are some tools to make good governance runs well, one of them is public service that should consider the fundamentals of professionalism, accountability, transparency, prime service, democracy and participation, efficiency and effectivity, as well as the law supremacy and people's acceptability. The example of public service is puskesmas. This journal observes one of the puskesmas in Malang City, Puskesmas Kendalsari. The observation method used is qualititative research method which was done by interviewing 10 interviewees who are Puskesmas Kendalsari's regular customers. Result shows that the implementation of good governance's fundamentals is good enough, because even though the implementation these fundamentals are mostly implemented, some deficiencies are still shown by the vagueness of written registration process information, the lack of employees' hospitality, and the lack of tooth extraction tool in Puskesmas Kendalsari.*

*Keywords:* good governance, public service, good governance's fundamentals

## **Abstrak**

Good governance adalah praktik pemerintahan yang berdasarkan kebutuhan rakyat dan bertanggungjawab pada rakyat. Dalam good governance terdapat alat-alat untuk membantu jalannya good governance, salah satunya adalah pelayanan publik yang harus memperhatikan prinsip-prinsip good governance profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, serta supremasi hukum dan dapat diterima oleh masyarakat dalam pelaksanaannya. Contoh pelayanan publik adalah puskesmas. Dalam jurnal ini dilakukan pengamatan pada salah satu puskesmas di Kota Malang yaitu Puskesmas Kendalsari. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode penelitian kualitatif yang dilakukan dengan wawancara kepada 10 narasumber yang merupakan konsumen tetap dari Puskesmas Kendalsari. Hasil menunjukkan bahwa implementasi prinsip good governance di Puskesmas Kendalsari dilakukan dengan cukup baik. Pengolongan ini diberikan karena walaupun praktik terhadap prinsip good governance sebagian besar sudah dilakukan masih terdapat kekurangan dalam penjelasan alur pendaftaran secara tertulis, petugas yang kurang ramah, dan kurangnya fasilitas untuk prosedur cabut gigi masih ada di Puskesmas Kendalsari.

Kata kunci: good governance, pelayanan publik, prinsip good governance.

terletak di Kendalsari, Kelurahan Tulusrejo, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

## PENDAHULUAN

Good governance adalah praktik pemerintahan yang berdasarkan keinginan rakyat untuk perkembangan masyarakat dan pejabat pemerintah bertanggungjawab pada rakyat. Penerapan good governance saat ini merupakan perhatian utama pemerintah Indonesia. Good governance dinilai dapat menciptakan lingkungan pemerintahan yang baik seperti terhindar dari korupsi dan praktik demokrasi dapat secara maksimal dilaksanakan. Salah satu alat yang diciptakan untuk mencapai good governance adalah pelayanan publik. Pelayanan publik adalah salah satu media untuk memenuhi tuntutan masyarakat berupa barang atau jasa yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Praktik terhadap prinsip-prinsip good governance seperti profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, serta supremasi hukum dan dapat diterima oleh masyarakat dalam pelayanan publik sangat penting karena tanpa tata kelola pemerintahan yang baik dan berdasarkan prinsip yang ada, pelayanan publik tidak akan berjalan secara maksimal. Penerapan prinsip-prinsip good governance ini dilakukan tanpa pengecualian dalam pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan publik berupa puskesmas. Puskesmas yang akan diamati dalam penerapan prinsip-prinsip good governance adalah puskesmas yang

## Rumusan Masalah

1. Bagaimana hubungan antara good governance dengan pelayanan publik?
2. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip good governance di Puskesmas Kendalsari?

## Tujuan

1. Mengetahui hubungan antara good governance dan pelayanan publik.
2. Mengetahui penerapan prinsip-prinsip good governance di Puskesmas Kendalsari.

## PEMBAHASAN

### Good Governance

United Nation Development Programme (UNDP) dalam Rahayu dan Juwono (2018: 63) berpendapat bahwa governance adalah sebuah kegiatan di bidang ekonomi, politik, dan administrasi untuk mengatur urusan kenegaraan di berbagai level. Kegiatan yang dilakukan memiliki tujuan mewujudkan keinginan masyarakat dan kelompok berkepentingan dalam menengahi perbedaan yang terjadi di antara mereka. Hyden dalam Pramusinto dan Latief (2011: 2) berpendapat bahwa governance membahas tentang cara beroperasi sebuah sistem politik daripada sekedar membahas bagaimana aspek distributif dan alokatif suatu kebijakan publik. Konsep good governance, seperti yang dikemukakan oleh Rahayu dan Juwono,

diperkenalkan pada tahun 1980-an saat lembaga donor dunia, Agency for International Development (AID) mewajibkan negara penerima donor untuk mengaplikasikan prinsip good governance di pemerintahannya untuk memaksimalkan efektivitas serta membangun lembaga pendonor. Pierre dan Peters dalam Pramusinto dan Latief (2011: 2) mengatakan bahwa good governance adalah saat terjadi perubahan peran masyarakat dan perubahan kapasitas untuk menjalankan kepentingan kolektif dalam masalah yang ada dalam internal maupun eksternal.

Good dalam good governance menurut LAN dalam Widodo (2001: 23) mengandung dua arti, pertama adalah nilai-nilai yang menjunjung tinggi kehendak rakyat dan meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional, dan kedua adalah aspek-fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tiganya untuk mencapai tujuan tersebut. Secara sederhana menurut Peters dalam Rahayu dan Juwono (2018: 68), good governance merupakan kapasitas untuk menyelesaikan sesuatu dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan good governance harus bersifat demokratis atau setidaknya terbuka sehingga tetap penting untuk memahami dampak kebijakan pemerintah terhadap masyarakat.

### **Prinsip-Prinsip Good Governance**

Seperti yang disebutkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 yang telah dikutip oleh Maryam

(2016: 5), prinsip-prinsip good governance disebutkan sebagai berikut:

1. Profesionalitas, kemampuan penyelenggara pemerintah dalam memberikan pelayanan yang mudah, tepat, dan cepat dengan biaya yang murah.
2. Akuntabilitas, tanggung jawab penyelenggara pemerintah kepada publik.
3. Transparansi, kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat lewat penyediaan informasi yang akurat.
4. Pelayanan prima, pelayanan publik harus memiliki prosedur yang baik, tarif yang jelas, waktu yang pasti, akses yang mudah, sarana dan prasarana yang lengkap, serta pelayanan yang disiplin dan ramah.
5. Demokrasi dan partisipasi, adanya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.
6. Efisiensi dan efektivitas, pelayanan masyarakat dilakukan berdasarkan pengelolaan sumber daya yang ada.
7. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, adanya penegakkan hukum yang adil untuk seluruh pihak dan memperhatikan penegakkan HAM dan nilai-nilai yang ada di masyarakat.

### **Pelayanan Publik**

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian dalam rangka 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 pelayanan publik (Cahyadi, 2016: 482). Menurut Roth dalam Cahyadi (2016: 482), pelayanan publik adalah layanan yang ada untuk masyarakat secara umum maupun khusus. Robert, sebagaimana dikutip oleh Maryam (2016: 8), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun untuk melaksanakan ketertiban.

### **Prinsip Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dikutip oleh Maryam (2016: 10), prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak rumit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan, mencakup beberapa hal yakni persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian, serta rincian biaya pelayanan publik cara membayarnya.
3. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

4. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberi rasa aman dan pasti dalam hukumnya.
5. Tanggung jawab, pejabat yang dipilih bertanggungjawab terhadap pelayanan dan penyelesaian persoalab dalam pelaksanaan pelayanan publik.
6. Kelengkapan sarana dan prasarana, adanya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lain seperti penyediaan teknologi telekomunikasi dan informatika.
7. Kemudahan akses, lokasi dan tempat serta sarana memadai, mudah dijangkau masyarakat, dan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pelayan harus disiplin, sopan dan santun, serta ikhlas dalam pemberian pelayanan.
9. Kenyamanan, lingkungan sekitar pelayanan harus teratur, bersih, indah, dan dilengkapi fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

### **Hubungan Good Governance dengan Pelayanan Publik**

Widodo (2001: 23) mengatakan bahwa orientasi good governance adalah pada orientasi ideal negara yang ditujukan pada pencapaian tujuan nasional dan pemerintahan yang berfungsi secara ideal, efektif dan efisien untuk mencapai tujuan nasional. Dengan orientasi tersebut, pembuatan kebijakan dapat dibuat sebaik mungkin untuk mencapai tujuan nasional dan melayani masyarakat semaksimal mungkin. Maryam (2016: 11)

mengatakan pembuat keputusan dalam membuat kebijakan pelayanan harus berpedoman pada nilai-nilai kesetaraan, keadilan, kontinuitas dan regulasitas, partisipasi, keterbukaan, efisiensi, efektivitas, serta inovasi dan perbaikan. Dengan penerapan good governance tersebut, pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

## Metode

Penelitian terhadap penerapan prinsip-prinsip good governance dalam Puskesmas Kendalsari, Malang ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Data primer dikumpulkan melalui wawancara kepada 10 narasumber yang merupakan pelanggan tetap dari Puskesmas Kendalsari.

## Hasil

Puskesmas Kendalsari dipilih sebagai contoh pelayanan publik karena menurut pengertian yang sudah dijelaskan Puskesmas Kendalsari memenuhi kriteria dari pengertian tersebut. Puskesmas merupakan salah satu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan berupa jasa yang disediakan oleh Dinas Kesehatan Kota Malang sebagai penyelenggara pelayanan publik. Di bagian ini akan dijelaskan hasil dan pembahasan terhadap penerapan good governance di Puskesmas Kendalsari Kota Malang. Indikator yang digunakan adalah prinsip-prinsip good governance menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, yaitu profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi

dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, serta supremasi hukum dan dapat diterima oleh masyarakat

### 1. Profesionalitas

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 yang dikutip oleh Maryam (2016: 5), profesionalitas diartikan sebagai kemampuan penyelenggara pemerintah dalam memberikan pelayanan yang mudah, tepat, dan cepat dengan biaya yang murah. Praktik profesionalitas di Puskesmas Kendalsari tergolong sangat baik dilihat dari pelayanan yang mudah seperti pendaftaran yang hanya membutuhkan KTP dan Kartu Keluarga. Pelayanan di Puskesmas Kendalsari tergolong cepat dan tepat. Hal ini dibuktikan dengan wawancara terhadap konsumen yang menyebutkan bahwa pihak Puskesmas sangat cepat dalam menangani penyakit parah seperti Demam Berdarah Dengue. Narasumber menyebutkan layanan tes darah tergolong cepat dan layanan opname segera direkomendasikan.

### 2. Akuntabilitas

Widodo (2001: 28) menyebutkan bahwa akuntabilitas merupakan kewajiban seseorang atau organisasi mempertanggungjawabkan pengaturan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang sudah dilimpahkan kepadanya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Praktik akuntabilitas di Puskesmas Kendalsari ditunjukkan dengan tanggung jawab petugas menjalankan tugasnya. Seorang narasumber menyebutkan bahwa jika ada

kesalahan yang terjadi, petugas akan secepatnya memperbaiki kesalahan tersebut.

### 3. Transparansi

Seperti yang disebutkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 yang dikutip oleh Maryam (2016: 5), transparansi berarti kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat lewat penyediaan informasi yang akurat. Praktik transparansi di Puskesmas Kendalsari terlihat kurang baik, hal ini ditunjukkan dengan tidak dijelaskannya alur pendaftaran layanan kesehatan secara tertulis. Alur pendaftaran hanya dijelaskan jika seorang konsumen menanyakan bagaimana cara mendaftar agar dapat mendapatkan pelayanan kesehatan. Di sisi lain, kejelasan informasi tentang biaya tergolong sangat baik yang ditunjukkan dengan adanya nota pembayaran untuk layanan seperti opname.

### 4. Pelayanan prima

Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, sebagaimana yang dikutip Maryam (2016: 5), menyebutkan maksud dari pelayanan prima adalah pelayanan publik harus memiliki prosedur yang baik, tarif yang jelas, waktu yang pasti, akses yang mudah, sarana dan prasarana yang lengkap, serta pelayanan yang disiplin dan ramah. Praktik pelayanan prima di Puskesmas Kendalsari ditunjukkan dengan prosedur yang baik yang ditunjukkan dengan prosedur pendaftaran yang runtut dan tidak membingungkan, tarif yang diberikan jelas dengan adanya nota pembayaran untuk layanan opname. Kekurangan terletak pada sarana dan

prasaranan. Seorang narasumber menyebutkan bahwa terdapat kekurangan di layanan poli gigi berupa kurangnya alat yang digunakan untuk mencabut gigi. Keramahan petugas juga termasuk kurang baik karena terdapat petugas yang kurang ramah dalam melayani.

### 5. Demokrasi dan partisipasi,

Maksud dari demokrasi dan partisipasi adalah adanya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Praktik demokrasi dan partisipasi sudah tergolong baik di Puskesmas Kendalsari yang ditunjukkan dengan adanya kotak kritik dan saran yang disediakan untuk masyarakat agar mereka dapat memiliki andil dalam peningkatan pelayanan puskesmas.

### 6. Efisiensi dan efektivitas

LAN, sebagaimana dikutip oleh Widodo (2001: 25) menyebutkan maksud dari efisiensi dan efektivitas adalah penyelenggaraan negara harus bisa menghasilkan sesuatu sesuai seperti apa yang digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang ada. Praktik efisiensi dan efektivitas di Puskesmas Kendalsari ditunjukkan dengan sesuainya tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dengan tujuan yang ditetapkan, yaitu menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai untuk masyarakat.

### 7. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat,

Maksud dari supremasi hukum dan dapat diterima masyarakat adalah adanya penegakan hukum yang adil untuk seluruh pihak dan memperhatikan

penegakkan HAM dan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Penegakan supremasi hukum di Puskesmas Kendalsari tergolong baik karena peraturan yang ada tidak dibuat berdasarkan kepentingan suatu kelompok tertentu, melainkan peraturan berlaku untuk semua orang yang menggunakan layanan puskesmas. Penegakkan HAM dan nilai-nilai yang ada di masyarakat pun juga tergolong baik, ditunjukkan dengan layanan yang tidak membedakan konsumen berdasarkan ras, suku, jenis kelamin, dan agama. Hal ini dibuktikan dengan wawancara terhadap konsumen berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Dari wawancara tersebut didapatkan kesamaan layanan yang diberikan pihak puskesmas. Hal yang sama ditunjukkan dengan wawancara terhadap konsumen yang berasal dari Papua, hasilnya tidak ada diskriminasi yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan pihak puskesmas.

## KESIMPULAN

Hubungan good governance dengan pelayanan publik adalah penerapan prinsip good governance profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, serta supremasi hukum dan dapat diterima oleh masyarakat akan menghasilkan pelayanan publik yang maksimal. Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance dilakukan

dengan cukup baik di Puskesmas Kendalsari. Pengolongan cukup baik ini diberikan karena walaupun praktik terhadap prinsip good governance sebagian besar sudah dilakukan, kekurangan dalam penjelasan alur pendaftaran secara tertulis, petugas yang kurang ramah, dan kurangnya fasilitas untuk prosedur cabut gigi masih ada di Puskesmas Kendalsari. Peningkatan penerapan good governance masih harus dilakukan di Puskesmas Kendalsari.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cahyadi, A. (2016.). Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik. . *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol. 2 (2), 479-494. Diambil dari <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/download/1004/896>.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu*

- Politik dan Komunikasi. Vol. VI (1),* 1-18. Diambil dari <https://repository.unikom.ac.id/51314/1/1.neneng-siti-maryam-mewujudkan-good-governance-edited.pdf>.
- Pramusinto, A., & Latief, M. S. (2011). Dinamika Good Governance di Tingkat Desa. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Vol. 11 (1),* 1-13. Diambil dari <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/download/588/581>.
- Rahayu, A. Y., & Juwono, V. (2018). *Birokrasi dan Governance Teori, Konsep dan Aplikasinya.* Depok: Rajawali Pers.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance: telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah.* Surabaya: Insan Cendekia.

## HASIL PENGECEKAN PLAGIASI

Alizqy Ridrah Zafitray\_1950301 ✖  
3 days ago

21% Risk of the plagiarism  
**HIGHEST**

Paraphrase	3%
Improper Citations	0%
Concentration	0%

★★★

Share

- Deep ? \$ 1.00
- NEW** Scholarly articles ? \$ 2.25
- Review >
- Proofread >
- Remove plagiarism >
- Design >

? View report \$ 3.10

2011-2020 © All rights reserved by plagramme.com

## FOTO PENULIS

