

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PADA MASYARAKAT

Tubagus Ahmad Darojat
Universitas Singaperbangsa Karawang
tubagus@gmail.com

***Abstract,** Jenis penelitian menggunakan model eksplanatori yang mengkombinasikan model penelitian kuantitatif dan kualitatif. Dalam pengumpulan data menggunakan teknik observasi, studi dokumen, kuisioner dan teknik wawancara. Analisis data menggunakan analisis distribusi frekuensi relatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan pada pada: (1) peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat; (2) Untuk terus berbenah, sehingga mampu melayani masyarakat dengan baik, pelayanan kepada masyarakat terus terpelihara.*

***Keywords :** Good Governance, Pelayanan*

I. PENDAHULUAN

Perubahan paradigma dalam bidang pemerintahan dalam era pasca reformasi ini menjadi topik utama dalam paradigma baru pemerintahan di Indonesia. Paradigma lama yang selama ini aspek pemerintahan dengan kecenderungan kekuasaan, sekarang berubah menjadi kewenangan untuk pelayanan dan pemberdayaan masyarakat.

Setiap Pegawai Negeri Sipil (aparatur) memahami dan melaksanakan secara baik tugas dan tanggung jawabnya sesuai Undang-Undang maupun berbagai peraturan di bawahnya yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000, tentang Diklat Jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS)

mengisyaratkan tentang Dasar-dasar Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) bagi yang menduduki jabatan tertentu pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Ini dimaksudkan agar jabatan Pegawai Negeri Sipil pada jenjang SKPD dan eselon-eselon yang ada di dalamnya menjadi sumber daya manusia aparatur negara yang kompeten pada bidang tugasnya guna menunjang keberhasilan pemerintahan dan pembangunan di daerah.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten/kota sesuai tugas pokok dan fungsinya menangani banyak urusan wajib di bidang pendidikan, mulai dari membantu sekolah mengembangkan silabus/kurikulum tingkat satuan pendidikan, memenuhi sarana dan

prasarana pembelajaran yang dibutuhkan setiap satuan pendidikan, meningkatkan aspek pedagogik (kegiatan belajar mengajar), mengembangkan penilaian pembelajaran, mengelola sistem informasi manajemen pendidikan, sampai dengan mengembangkan sumberdaya manusia yang terdapat di daerah sekitarnya.

Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) mengisyaratkan bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten/ Kota sebagai SKPD harus mengusahakan partisipasi atau keterlibatan masyarakat luas dalam bidang pendidikan. Hal ini berpijak pada prinsip bahwa pendidikan diselenggarakan tidak hanya oleh pemerintah, melainkan melibatkan seluruh warga masyarakat. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten/ Kota harus mampu meningkatkan akuntabilitasnya dalam mengambil keputusan terutama menyangkut kepentingan masyarakat dari aspek pendidikan.

Melalui program aksi bagi kepala SKPD dalam hal ini kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang terdapat pada setiap kabupaten/kota diharapkan mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam mengembangkan kebijakan dan program aksi untuk

memperbaharui praktik pelayanan publik pada SKPD yang dipimpinnya.

Kajian Teoretis

Good governance merupakan istilah yang berkembang dari kata *governance*. Lembaga Administrasi Negara (LAN) pada tahun 2000 memberikan definisi tentang *good governance*, yaitu penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan warga masyarakat.

Di Indonesia, istilah *governance* dan *good governance* mulai dikenal luas di Indonesia sejak tahun 1990-an, terutama seiring interaksi dengan negara-negara pemberi pinjaman dan hibah yang selalu menyoroti kondisi objektif perkembangan ekonomi dan politik Indonesia. Istilah *governance* sering dikaitkan dengan kebijakan pemberian bantuan atau pinjaman dengan menjadikan masalah tata pemerintahan sebagai salah satu aspek penting yang dipertimbangkan dalam pengucuran pinjaman ataupun hibah (Widhianto, 2010).

Uraian di atas menunjukkan bahwa *governance* adalah suatu proses pengendalian mencakup pembuatan

keputusan dan proses bagaimana keputusan diimplementasikan di berbagai tingkat pemerintahan atau penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Sedangkan *good governance* adalah pemerintahan yang baik, yaitu penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat. Konsepnya adalah menyediakan pelayanan yang terbaik (*public good and services*) bagi seluruh masyarakat.

Era reformasi yang dimulai pada tahun 1998 telah mengubah arah dan sendi-sendi politik dan pemerintahan Indonesia. Dalam bidang politik era reformasi membuka peluang pada kelompok-kelompok tertentu membentuk partai politik baru. Sedangkan di bidang pemerintahan era reformasi ditandai oleh keluarnya UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Adanya Undang-undang ini telah memberikan peluang lebih besar bagi terlaksananya asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan, serta prinsip-prinsip otonomi daerah (Sedarmayati, 2003).

Terbukanya otonomi daerah memberikan peluang kepada pemerintah daerah, baik pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten/kota sehingga, mampu menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat (*public services*) secara optimal dan tidak terlalu bergantung lagi kepada pemerintah pusat (sentralistik) sebagaimana era-era pemerintahan sebelumnya, dimana penyelenggaraan pemerintah di daerah selalu diarahkan atau menunggu petunjuk pemerintah pusat (Sedarmayati, 2003).

Kuswanto (2013) mengemukakan bahwa konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan atau pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralis, non partisipatif serta tidak akomodatif terhadap kepentingan publik pada rezim-rezim terdahulu telah menumbuhkan rasa tidak percaya dan bahkan antipati pada rezim yang berkuasa. Pada bagian lain dijelaskan bahwa untuk mencapai *good governance* dalam tata pemerintahan di Indonesia, maka prinsip-prinsip *good governance* hendaknya ditegaskan dan diwujudkan dalam berbagai institusi penting pemerintahan.

Santosa (2008) mengemukakan prinsip-prinsip *good governance*, yang meliputi berbagai aspek, meliputi aspek transparansi, akuntabilitas, partisipasi, pemberdayaan hukum, efektifitas dan efisiensi, dan keadilan. Kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah harus transparan, efektif dan efisien, serta mampu menjawab ketentuan dasar keadilan. Sebagai bentuk penyelenggaraan negara yang baik maka harus keterlibatan masyarakat di setiap jenjang proses pengambilan keputusan.

UNDP (1997) mengemukakan 9 (sembilan) karakteristik atau prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) meliputi: (1) partisipasi; (2) akuntabilitas; (3) aturan hukum; (4) transparansi; (5) daya tangkap; (6) berorientasi konsensus; (7) berkeadilan; (8) efektivitas dan efisiensi; (9) visi strategis.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten/kota merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang harus ada pada setiap kabupaten/kota diseluruh Indonesia. Di dalam SKPD ini terdapat Pegawai Negeri Sipil yang menduduki berbagai jabatan, mulai dari Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Sub Bagian, Kepala Seksi, hingga Unit Pelaksana Tugas (UPT).

Seluruh pejabat ini memiliki tugas pokok dan fungsi (Tupoksi). Tupoksi pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten/kota dimaksud yang diwujudkan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat dengan penerapan prinsip *good governance*.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan model eksplanatori, yaitu pendekatan yang mengkombinasikan antara model penelitian kuantitatif dan kualitatif (*Sequential Explanatory*). Kombinasi model *Sequential Explanatory* dicirikan dengan pengumpulan data dan analisis data kuantitatif pada tahap pertama melalui angket kemudian analisis data kualitatif pada tahap kedua untuk memperkuat data hasil penelitian yang telah diperoleh pada tahap pertama.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari beberapa klaster atau kelompok, yaitu adalah: (1) Pejabat Struktural yang merupakan seluruh PNS pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Sub Bagian, Kepala Bidang, Kepala Seksi; (2) Kelompok Jabatan Fungsional yang terdiri dari pengawas SM dan pengawas PAUD/TK; (3) Unit Pelaksana Tugas

(UPT) yang terdiri dari Kepala Cabang Dinas Pendidikan dan Kebudayaan; (4) staf pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan (5) ketua komite sekolah dasar.

Seluruh anggota populasi 213 orang. Memperhatikan jumlah anggota populasi yang lebih dari 100 orang, maka ditetapkan anggota sampel sebesar 40%, atau 85,2 dibulatkan 85 orang.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang prinsip partisipasi, dapat dilihat pada rangkuman persentase skor dari empat sub indikator pada tabel berikut.

Tabel 4.1: Rangkuman Persentase Skor Prinsip Partisipasi

Sub Indikator	Skor	Persentase (%)	Kriteria
Partisipasi dalam penetapan kebijakan dan pengambilan keputusan	334	78,5	Tinggi
Partisipasi dalam pelaksanaan program	327	76,9	Tinggi
Keputusan mempertimbangkan atau kemanfaatan bagi staf	347	81,6	Tinggi
Keterlibatan staf dalam evaluasi program yang dilaksanakan	370	87,1	Sangat Tinggi
Rata-rata	344,5	81	Tinggi

Uraian tabel 4.1 menggambarkan bahwa prinsip partisipasi dalam pelayanan berlangsung secara baik dan mencapai kriteria nilai tinggi dengan persentase skor yaitu 81%. Pada hasil wawancara, penerapan prinsip partisipasi dalam pelayanan senantiasa membahas terlebih dahulu dengan staf dan berupaya mempublikasikan kepada masyarakat guna

mendapatkan masukan terhadap program yang akan dilaksanakan.

Hasil penelitian tentang prinsip akuntabel dalam pelayanan, dapat dilihat pada rangkuman persentase skor dari empat sub indikator pada tabel berikut.

Tabel 4.2: Rangkuman Persentase Skor Prinsip Akuntabel

Sub Indikator	Skor	Persentase (%)	Kriteria
Mengelola keuangan negara dengan perhitungan dan tanggung jawab	362	83,1	Tinggi
Transparan dalam mengelola keuangan negara	393	92,4	Sangat Tinggi
Kebijakan program mempertimbangkan manfaat kepada masyarakat	356	83,7	Tinggi
Setiap kebijakan telah dipertimbangkan dan dapat dipertanggung-jawabkan	364	83,6	Sangat Tinggi
Rata-rata	368,8	86,7	Sangat Tinggi

Uraian tabel 4.2 menggambarkan bahwa prinsip akuntabel dalam pelayanan pada berlangsung secara baik dan mencapai kriteria nilai sangat tinggi dengan persentase skor yaitu 86,7%. Pada hasil wawancara penerapan prinsip akuntabel dalam pelayanan berusaha akuntabel dalam mengelola keuangan, transparan dengan mengutamakan azas kemanfaatan. Untuk menjaga akuntabilitas dimaksud, pengelolaan keuangan dipercayakan kepada tenaga-tenaga terlatih dan profesional pada bidang itu.

Hasil penelitian tentang prinsip penegakan aturan hukum dalam pelayanan, dapat dilihat pada rangkuman persentase skor dari dua sub indikator pada tabel berikut.

Tabel 4.3: Rangkuman Persentase Skor Prinsip Penegakan Aturan Hukum

Sub Indikator	Skor	Persentase (%)	Kriteria
Taat pada perintah dan larangan	371	87,2	Sangat Tinggi
Penegakan hukum sebagai prioritas	349	82,1	Tinggi
Rata-rata	360	84,7	Tinggi

Uraian tabel 4.3 menggambarkan bahwa prinsip penegakan aturan hukum dalam pelayanan berlangsung secara baik dan mencapai kriteria nilai tinggi dengan persentase skor yaitu 84,7. Pada hasil wawancara penerapan prinsip penegakan aturan hukum berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari beberapa indikator, seperti ketaatan pada tata tertib yang berlaku, melaksanakan program dengan berpijak pada aturan hukum yang berlaku, serta menjadikan penegakan aturan hukum sebagai prioritas.

Hasil penelitian tentang prinsip transparansi dalam pelayanan, dapat dilihat pada rangkuman persentase skor dari empat sub indikator pada tabel berikut.

Tabel 4.4: Rangkuman Persentase Skor Prinsip Transparansi

Sub Indikator	Skor	Persentase (%)	Kriteria
Transparan dalam Informasi	361	84,9	Tinggi
Informasi Mudah Dipahami Masyarakat	347	81,6	Tinggi
Masyarakat Bebas Mengakses Informasi	361	84,9	Tinggi
Masyarakat Bebas Memberikan Masukan	369	86,8	Sangat Tinggi
Rata-rata	359,5	84,5	Tinggi

Uraian tabel 4.4 menggambarkan bahwa prinsip transparansi dalam

pelayanan berlangsung secara baik dan mencapai kriteria nilai tinggi dengan persentase skor yang diperoleh yaitu 84,5%. Pada hasil wawancara penerapan prinsip transparansi pada pelayanan senantiasa terbuka atau transparan terutama dalam berbagi informasi. Institusi tersebut senantiasa menginformasikan berbagai program kegiatannya kepada masyarakat melalui berbagai media massa, disamping respon terhadap informasi yang berasal dari masyarakat.

Keberhasilan penerapan prinsip partisipasi dalam pelayanan membuahkan beberapa penghargaan yang diterima. Penghargaan dimaksud adalah diberikannya penghargaan Citra Pelayanan Prima oleh Pemerintah, serta penghargaan Most Initiator Development Award dalam Bidang Pelayanan Publik oleh Yayasan Citra Insani pada tahun 2018.

Dampak positif dari penerapan prinsip akuntabel khususnya dalam pengelolaan keuangan adalah dengan diberikan-nya penghargaan-penghargaan, antara lain penghargaan Opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia c.q. Badan Pemeriksa Keuangan RI.

Penerapan prinsip visi strategis membuahkan sebuah penghargaan bagi

pemerintah. Penghargaan dimaksud adalah Sekolah Adiwiyata Mandiri yang diterima.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan meliputi 9 (sembilan) prinsip yang terdiri dari prinsip partisipasi, akuntabilitas, penegakan aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektif dan efisien, serta prinsip visi strategis mencapai rata-rata nilai dengan kategori tinggi. Untuk setiap prinsip adalah sebagai berikut: partisipasi (tinggi), akuntabilitas (sangat tinggi), penegakan aturan hukum (tinggi), transparansi (tinggi), daya tanggap (tinggi), berorientasi konsensus (sangat tinggi), berkeadilan (tinggi), efektif dan efisien (tinggi) dan visi strategis (tinggi).

DAFTAR PUSTAKA

- Kuswanto, Goto. 2013: *Pelaksanaan Good Governance di Indonesia*. Banyumas. Kantor Diklat.
Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2000: *Penguatan Instansi Daerah*.
Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan, Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
Santosa, Pandji. 2008: *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: PT. Reflika Aditama
Sedarmayanti. 2003: *Good Governance: Pemerintahan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.
UNDP. 2000: *Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan*. Artikel.
Widhianto, Wahyu. 2010: *Good governance*. Jakarta: UI Press