

**Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor
Kecamatan Semarang Timur**
*Implementation Of Good Governance In Public Services At Office Of East
Semarang District*

Agus Bahrudin¹

Email : agus-bahrudin@untagsmg.ac.id
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Susetyo Arief Hidayat²

Email : susetyoarief19@gmail.com
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 , Jl. Pawiyatan Luhur
Bendan Duwur, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia
Korespondensi penulis : agus-bahrudin@untagsmg.ac.id

Abstract. *The application of good governance in public services in the district is expected to create a government system that is more responsive, accountable and oriented to the interests of the community. This study aims to determine the application of the principles of good governance in public services in the East Semarang District Office of Semarang City as well as to find out the supporting and inhibiting factors. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through in-depth interviews with informants, namely the district head, service section head and service users. The results of the study show that the principles of accountability have been implemented through coordination, program outreach, effective communication, officer competence, commitment, honesty and democracy, the principles of transparency have been implemented through information disclosure and easy access to services, democratic principles have been implemented through the involvement of officers, accountability, integrity, following up on public complaints and a straightforward mechanism. The application of the principle of the Rule of Law is carried out by providing services to the public that are fair and do not discriminate, employees carry out their duties in accordance with existing rules. Factors supporting the implementation of good governance in the East Semarang District Office are effective communication; adequate resources; disposition shows honesty, commitment, and democracy; The bureaucratic structure is reflected in the program implementation mechanism according to the Standard Operating Procedure (SOP) and is easy to understand as stated in the program/policy guidelines and implementing organizational structure. The obstacles are the lack of understanding by the apparatus of the principles of Good Governance, inadequate facilities and lack of discipline by the apparatus during working hours and the lack of community participation.*

Keywords: *Implementation, good governance, service, public, district*

Abstrak. *Penerapan good governance dalam pelayanan publik di kecamatan, diharapkan dapat tercipta sistem pemerintahan yang lebih responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan public di Kantor Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang serta mengetahui factor pendukung dan penghambatnya. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui indept interview dengan informan yaitu Camat, Kasi pelayanan dan pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan prinsip akuntabilitas telah diterapkan melalui koordinasi, sosialisasi program, komunikasi yang efektif, kompetensi petugas, komitmen, kejujuran dan demokratis, prinsip transparansi telah diterapkan melalui keterbukaan informasi dan kemudahan akses layanan, prinsip demokrasi telah diterapkan melalui pelibatan petugas, akuntabilitas, integritas, menindaklanjuti keluhan masyarakat dan mekanisme yang tidak berbelit-belit. penerapan prinsip Aturan Hukum dilaksanakan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat bersifat adil dan tidak membedakan , pegawai melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan-aturan yang ada. Faktor pendukung penerapan good governance di Kantor Kecamatan Semarang Timur yaitu komunikasi berjalan secara efektif; sumber daya memadai; disposisi menunjukkan adanya kejujuran, komitmen, dan demokratis; Struktur Birokrasi tercermin dari mekanisme implementasi program sesuai Standard Operating*

Procedure (SOP) dan mudah dipahami yang tercantum dalam guideline program/ kebijakan dan struktur organisasi pelaksana. Adapun hambatan adalah kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip Good Governance, fasilitas kurang memadai dan kurangnya disiplin aparatur di waktu jam kerja dan kurangnya partisipasi masyarakat pengguna layanan

Kata Kunci : *Implementasi, good governance, pelayanan, public, kecamatan*

1. PENDAHULUAN

Penerapan good governance dalam pelayanan publik membutuhkan komitmen dan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance, diharapkan pelayanan publik dapat lebih responsif, berkualitas, dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas memerlukan keterbukaan dengan pengertian prosedur atau tata cara persyaratan, waktu penyelesaian, rincian waktu/ tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta, Lebih lanjut efisiensi berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

Penerapan good governance dalam pelayanan publik di pemerintah kota khususnya di Kantor Kecamatan sering kali menghadapi beberapa permasalahan. Berikut adalah beberapa masalah yang seringkali timbul dalam penerapan good governance dalam pelayanan publik di pemerintah kota. Salah satu permasalahan umum adalah kurangnya transparansi dalam kebijakan dan proses pengambilan keputusan. Informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat seringkali tidak tersedia secara terbuka atau sulit diakses. Hal ini menghambat partisipasi publik dan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Tingkat korupsi dan penyalahgunaan wewenang dapat menjadi hambatan serius dalam penerapan good governance. Praktik-praktik korupsi, seperti suap atau pemotongan anggaran yang tidak sah, dapat merusak integritas dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Salah satu prinsip good governance adalah keadilan dan kesetaraan dalam akses dan distribusi pelayanan publik. Namun, dalam beberapa kasus, terdapat kesenjangan dalam aksesibilitas pelayanan publik antara wilayah perkotaan dan pedesaan, serta antara kelompok sosial ekonomi yang berbeda. Hal ini dapat menciptakan ketimpangan dan ketidakadilan dalam penyediaan layanan publik. Disamping itu partisipasi publik yang rendah atau terbatas juga menjadi masalah dalam penerapan good governance. Masyarakat sering kali tidak terlibat secara aktif dalam proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi program pelayanan

publik. Kurangnya partisipasi dapat mengakibatkan ketidaksesuaian antara kebutuhan masyarakat dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah kota. Pemerintah kota mungkin menghadapi keterbatasan sumber daya manusia, keuangan, dan teknologi dalam menyediakan pelayanan publik yang efektif. Kurangnya kapasitas dalam perencanaan, penganggaran, dan manajemen sumber daya dapat menghambat penerapan good governance yang optimal. Tantangan lain adalah resistensi terhadap perubahan di kalangan birokrasi dan pegawai pemerintah. Implementasi good governance seringkali memerlukan perubahan dalam budaya organisasi, proses kerja, dan sikap pegawai. Tidak semua individu atau kelompok dalam pemkot mungkin siap atau bersedia untuk mengadopsi perubahan tersebut.

Untuk mengatasi permasalahan ini, pemerintah kabupaten/ kota khususnya kantor kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan perlu mengambil langkah-langkah konkret, seperti memperkuat mekanisme transparansi, mendorong partisipasi publik, memperketat pengawasan dan pengendalian, serta meningkatkan kapasitas dan keterampilan pegawai pemerintah. Selain itu, penting untuk menerapkan good governance. Menurut Komite Nasional Kebijakan Governance berpendapat bahwa pemerintahan di Indonesia mempunyai tanggung jawab dalam menerapkan standar Good Governance (tata kelola pemerintahan yang baik) yang telah diterapkan standar internasional (Sutedi, 2011).¹ Kunci utama good governance adalah memahami prinsip-prinsip didalamnya yang akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik buruknya pemerintahan dapat diukur berdasarkan unsur dari prinsip-prinsip good governance. Menurut Mardiasmo (2009), prinsip-prinsip good governance, meliputi Akuntabilitas (Accountability), Transparansi (Transparency), Demokrasi (Democraton), dan Aturan hukum (Rule Of Law). Penjelasan dari prinsip-prinsip good governance, sebagai berikut:²

a) Akuntabilitas (Accountability)

Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan. Akuntabilitas diperlukan agar setiap lembaga Negara dan penyelenggaraan Negara melaksanakan tugasnya secara bertanggungjawab. Untuk itu, setiap penyelenggaraan harus melaksanakan tugasnya secara jujur dan strukur sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan kebijakan publik yang berlaku serta menghindarkan penyalahgunaan wewenang.

b) Transparansi (Transparency)

¹ Adrian Sutedi. 2011. *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika.

² Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi, informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh bagi mereka yang membutuhkan.

c) Demokrasi (Democratisation)

Demokrasi mengandung tiga unsur pokok yaitu partisipasi, pengakuan adanya perbedaan pendapat dan perwujudan kepentingan umum. Asas demokrasi harus diterapkan baik dalam proses memilih dan dipilih sebagai proses dalam penyelenggaraan Negara.

d) Aturan hukum (Rule Of Law)

Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Aturan hukum harus dibangun agar lembaga Negara dan penyelenggaraan Negara dalam melaksanakan tugasnya selalu didasarkan pada keyakinan untuk berpegang teguh pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penerapan Good Governance memiliki peran yang besar dan manfaat yang dapat membawa perubahan positif baik pemerintahan daerah, pemerintah pusat maupun masyarakat umum. Manfaat yang diperoleh dalam pelaksanaan Good Governance antara lain yaitu meminimalkan agency cost, meningkatkan kinerja pemerintahan, memperbaiki citra pemerintahan (Amin, 2012:39).³

Namun dalam pelaksanaannya masih banyak ditemukan permasalahan baik dari sisi sumber daya, kurangnya komunikasi, dukungan maupun struktur birokrasi yang terkait dengan SOP. Menurut Teori Implementasi Kebijakan (George Edward III, 1980:1), implementasi kebijakan merupakan proses yang krusial karena seberapa baiknya suatu kebijakan kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik implementasinya maka apa yang menjadi tujuan kebijakan publik tidak akan terwujud.⁴ Model Implementasi Kebijakan menurut Edward III (1980), yang bersifat efektif top down ini mempunyai empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu: (1) Komunikasi; (2) Sumber Daya; (3) Disposisi; dan (4) Struktur Birokrasi. Keempat variabel tersebut dapat diaplikasikan dalam model pendekatan di bawah ini:

- 1) Komunikasi. Komunikasi menunjuk bahwa setiap kebijakan akan dapat dilakukan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran (target group). Tujuan dan sasaran dari program/kebijakan dapat

³ Amin Widjaja Tunggal, 2012, *Audit kecurangan dan akuntansi forensik*, Harvarindo, Jakarta

⁴ Edward III, George C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.

disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya distorsi (kesalahpahaman) atas kebijakan dan program. Ini menjadi penting karena semakin tinggi pengetahuan kelompok sasaran atas program maka akan mengurangi tingkat penolakan dan kekeliruan dalam mengaplikasikan program dan kebijakan dalam ranah yang sesungguhnya.

- 2) Sumber daya. Sumber daya yaitu menunjuk setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Sumber daya manusia adalah kecukupan baik kualitas maupun kuantitas implementor yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena sumber daya yang tidak mencukupi, memadai ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan jumlah sumber daya saja tidaklah cukup, tetapi diperlukan pula kecukupan sumber daya dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan.
- 3) Disposisi. Disposisi yaitu menunjukkan karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program. Karakter yang paling penting dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen, dan demokratis. Implementor yang memiliki komitmen tinggi dan jujur akan senantiasa bertahan diantara hambatan yang ditemui dalam program/kebijakan.
- 4) Struktur Birokrasi. Struktur birokrasi menunjuk bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Mekanisme implementasi program biasanya sudah ditetapkan melalui Standard Operating Procedure (SOP) dan mudah dipahami oleh yang dicantumkan dalam guideline program/kebijakan.

Berpijak pada uraian diatas penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui penerapan prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur, 2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur.

Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan permasalahan penerapan good governance : Hasil penelitian yang dilakukan oleh Safrijal, Basyah dan Ali (2016)⁵, menyimpulkan bahwa penerapan prinsip Good Governance belum berjalan dengan sempurna, karena adanya kendala yakni faktor internal dan faktor eksternal. (1) Faktor internal,

⁵ Safrijal, Basyah dan Ali (2016). *Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah Volume 1, Nomor 1: 176-191. Agustus 2016

kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip Good Governance, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya disiplin aparatur di waktu jam kerja; (2) Faktor eksternal, kurangnya partisipasi masyarakat, kurangnya pengawasan dari pemerintah dan keterbatasan anggaran dalam memenuhi kebutuhan fasilitas pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nasution (2018)⁶, menyimpulkan bahwa penerapan good governance dalam pelaksanaan pelayanan belum maksimal, dikarenakan antara pimpinan dan bawahan belum tercipta komunikasi yang sejalan sehingga meskipun Camat sudah mencoba memberikan yang terbaik tetapi apabila tidak didukung oleh bawahan akan sulit terlaksana. Kekurangan SDM merupakan salah satu yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip good governance. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nubatonis, Rusmiwari, Suwasono (2014)⁷ menyimpulkan bahwa (1) Prinsip good governance dapat diimplementasikan dengan baik yang terdiri dari prinsip Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Prima, Demokrasi dan Partisipasi, efisiensi dan efektivitas, serta Supermasi Hukum; (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Prinsip-Prinsip good governance antara lain Kurangnya Sumber Daya Manusia, Kurangnya sarana dan prasarana, Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen-dokumen kependudukan, Masyarakat sebagian besar berada di luar kota, Kurangnya kesabaran masyarakat terhadap proses pelayanan, Letak Instansi cukup jauh; (3) Dampak dari implementasi prinsip good governance yaitu kinerja organisasi semakin meningkat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif yang merupakan pendekatan yang digunakan untuk memahami dan menjelaskan fenomena atau peristiwa sosial dengan cara mendalam dan deskriptif. Informan penelitian ini adalah Camat, Kasi Pelayanan dan pengguna layanan. Penentuan subyek penelitian dipilih berdasarkan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data model interaktif yang meliputi Reduksi data (*Data Reduction*), *Penyajian Data (Data Display)*, dan *Penarikan kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)*

⁶ Nasution (2018). *Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sail Kota Pakanbaru*. Jurnal Niara Vol. 10, No. 2 Januari 2018, Hal. 72-77

⁷ Nubatonis, Rusmiwari, Suwasono (2014). *Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. ISSN. 2442-6962. Vol. 3, No. 1 (2014)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.2 Hasil Penelitian

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Semarang Timur diperlukan alur pelayanan yang jelas dan transparan sehingga masyarakat mengetahui langkah yang harus ditempuh dalam mengurus izin, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Adapun alur pelayanan dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar : Alur Pelayanan



Adapun mekanisme Pelayanan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Semarang Timur yang terdiri dari beberapa jenis layanan yang diantaranya dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Izin Gangguan HO

- a. Dasar Hukum : Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pencabutan Atas Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang Izin Gangguan, Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan tertentu.

b. Persyaratan

1. Persyaratan pengajuan permohonan Izin Gangguan baru : Fotocopy KTP / identitas pemohon, Fotocopy surat bukti kepemilikan / penguasaan tanah dan atau bangunan yang sah secara hukum, Fotocopy Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Gambar situasi lokasi dan denah bangunan, Persetujuan tetangga sekitar lokasi (tetangga yang memiliki persitanah yang berbatasan langsung dengan tanah lokasi tempat usaha didirikan yang disahkan Kepala Desa /Kelurahan), Pas foto pemohon ukuran 4x6 cm sebanyak 3 lembar, Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL), Bukti Surat Ketetapan Retribusi

- Daerah (SKRD), Surat kesanggupan membayar retribusi dimuka untuk tahun pertama.
2. Persyaratan pengajuan permohonan Pindah Lokasi Usaha melampirkan persyaratan sebagaimana persyaratan baru
 3. Persyaratan pengajuan permohonan Daftar Usaha Izin Gangguan (HO) : Fotocopy Izin Gangguan (HO), Fotocopy KTP/identitas diri, Fotocopy Sertifikat tanah, Fotocopy pembayaran retribusi tahun terakhir.
 4. Persyaratan pengajuan permohonan Balik Nama Izin Gangguan (HO): Izin gangguan (HO) asli: Fotocopy KTP/identitas diri, Surat pernyataan bermaterai mengenai pelimpahan hak/hibah/jual beli, Fotocopy bukti pembayaran retribusi tahun terakhir, Pas foto permohonan ukuran 4x6 cm sebanyak 3 lembar, Pernyataan persetujuan tetangga yang berbatasan langsung dengan persilnya diketahui oleh Kepala Desa/Kelurahan dan Camat yang bersangkutan, Fotocopy IMB, Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL).
 5. Lama Proses: 7 hari kerja.
 6. Biaya Proses Pelayanan: Membayar retribusi sesuai luasan.
 7. Prosedur/Mekanisme : Pemohon ke loket informasi, Mengisi formulir pendaftaran, Pemrosesan / pemeriksaan berkas persyaratan, Peninjauan/pemeriksaan ke lokasi usaha, Penyerahan izin.
 8. Masa Berlaku: selamanya.
2. Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Kependudukan Elektronik (e-KTP)
 1. Persyaratan : Fotocopy KK rangkap 3
 2. Lama Proses: 7 hari
 3. Biaya Proses Pelayanan: Gratis
 4. Prosedur/Mekanisme: Pemohon ke loket informasi, Pemrosesan / pemeriksaan berkas persyaratan, Rekam data e-KTP, Memberi tanda terima pengambilan e-KTP
 5. Masa Berlaku: seumur hidup (selama tidak ada perubahan data)
 3. Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
 - a. Persyaratan: Surat pengantar dari Desa, Mengisi dan menandatangani form permohonan KK (Blangko F-1.01), Fotocopy Surat Nikah dilegalisir, Surat

Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam NKRI, Surat Keterangan datang dari Luar Negeri bagi yang datang dari Luar Negeri karena pindah, KK lama, Surat/Akte Kelahiran (penambahan anggota keluarga), Surat/Akte Kematian (pengurangan anggota keluarga), Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian (bagi KK yang hilang)

- b. Lama proses: 7 hari kerja
- c. Biaya Proses Pelayanan: Gratis
- d. Prosedur / Mekanisme : Pemohon ke loket informasi, Pemrosesan atau pemeriksaan berkas persyaratan, Memberi tanda terima pengambilan KK
- e. Masa Berlaku: Selamanya (selama tidak ada perubahan data).

Penerapan prinsip -prinsip good governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur digambarkan dari hasil wawancara sebagai berikut:

Penerapan prinsip akuntabilitas dilakukan melalui koordinasi, komunikasi secara efektif, sosialisasi program, kompetensi dan penerapan SOP. Hal ini sejalan dengan pernyataan informan penelitian yaitu Ibu Camat (Nurul Hidayati, SIP, M Sos)yang mengatakan sebagai berikut :“Saya mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur melalui rapat atau briefing. Menyampaikan ke penyelenggara pelayanan tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan meliputi kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan dalam pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, efisiensi dalam pelayanan, ekonomis dalam pelayanan, keadilan yang merata dalam pelayanan, ketepatan waktu dalam pelayanan”. Hal senada juga diungkapkan informan lain oleh Kasie pelayanan yang mengatakan : “Sosialisasi dan layanan informasi disosialisasikan lewat kelurahan melalui rapat atau lewat media grup WhatsApp. Penyusunan laporan Pelayanan berkoordinasi dengan pihak kelurahan dan (Disdukcapil). Capaian program Pelayanan Umum berdasarkan rancangan Kegiatan Anggaran (RKA). Transparansi dilaksanakan berdasarkan DPA yang telah ditetapkan”. Hal ini juga senada dengan ungkapan informan pengguna layanan yang mengatakan “Aparat Kecamatan Semarang Timur melaksanakan tugas dengan baik dan bertanggungjawab, ramah, sopan dan jelas dalam menyampaikan, dalam memberikan penjelasan simpel, rinci, jelas, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami dan menguasai tugas dan terampil”. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa prinsip akuntabilitas telah diterapkan melalui koordinasi, sosialisasi program, komunikasi yang efektif, kompetensi petugas, komitmen, kejujuran dan demokratis

Transparansi sebagai salah satu prinsip good governance diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang prinsip transparansi dan keterbukaan informasi publik. Dalam undang-undang tersebut mewajibkan badan publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon atau masyarakat untuk mendapatkan informasi publik kecuali informasi tertentu. Selanjutnya terkait penerapan prinsip transparansi dapat dilihat dari pernyataan Camat yang mengatakan: “Penerapan prinsip transparansi di Kecamatan Semarang Timur dalam pelayanan publik tercermin pada pelaksanaan tugas dan kegiatan bersifat terbuka, adanya keterbukaan informasi, kemudahan akses informasi dan mudah dipahami”. Hal senada juga diungkapkan oleh Kasie pelayanan: “Pelayanan sudah sesuai dengan SOP, prosedur dan persyaratan layanan sudah ada dalam papan pengumuman dan informasi pelayanan lebih mudah diakses lewat media sosial”. Hal ini juga senada dengan ungkapan pengguna layanan yang mengatakan : “Penerapan prinsip transparansi di Kecamatan Semarang Timur bersifat terbuka dalam menyampaikan informasi, prosedur layanan sesuai Undang-undang, dokumen persyaratan mudah diakses dan persyaratan yang disampaikan sudah sesuai”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prinsip transparansi telah diterapkan melalui keterbukaan informasi dan kemudahan akses layanan

Penerapan prinsip demokrasi dalam pelayanan public diterapkan di Kecamatan Semarang Timur melalui partisipasi, pengakuan adanya perbedaan pendapat dan perwujudan kepentingan umum. Asas demokrasi harus diterapkan baik dalam proses memilih dan dipilih sebagai proses dalam penyelenggaraan Negara. Hal ini sesuai dengan pernyataan Camat : “Nilai-nilai demokratis terdiri dari nilai inklusivitas (pelibatan), nilai transparansi, nilai akuntabilitas, dan nilai integritas. Aparatur kecamatan mampu mendengar, memilah, memilih dan menyalurkan aspirasi masyarakat dengan berpegang pada kepentingan masyarakat. Aparatur kecamatan selalu merespon apabila terjadi keluhan masyarakat. Penerapan kebijakan selalu berorientasi kepada kebutuhan pengguna”. Hal ini senada dengan yang diungkapkan Kasie pelayanan: “Setiap bulan sekali diadakan briefing pimpinan. Aparatur kecamatan bertugas sesuai dengan tupoksinya. Pelayanan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ada. Petugas selalu merespon keluhan masyarakat. Kebijakan berorientasi pada kebutuhan pengguna” Hal serupa juga diungkapkan oleh pengguna layanan: “Petugas layanan ramah, sigap dan tanggap. Petugas bersifat adil dan membeda-bedakan. Keluhan masyarakat langsung ditindak lanjuti. Penerapan program dan kebijakan sudah sesuai perundang-undangan” Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prinsip demokrasi telah diterapkan melalui pelibatan petugas, akuntabilitas, integritas, menindaklanjuti keluhan masyarakat dan mekanisme yang tidak berbelit-belit

Penerapan aturan hukum bertujuan untuk menciptakan kondisi bahwa hukum mengikat kepada siapa saja, penegakan hukum harus diberikan secara adil dan pasti bagi masyarakat maupun pihak swasta terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan. Penerapan Prinsip Aturan Hukum di Kantor Kecamatan Semarang Timur dapat dilihat dari segi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memiliki kepastian hukum dan berdasarkan aturan-aturan hukum yang ada. Hal ini sesuai dengan pernyataan Camat yang mengatakan :“Pelayanan kepada masyarakat bersifat adil dan tidak membeda-bedakan. Masyarakat dilayani berdasarkan SOP”. Hal ini senada dengan ungkapan Kasie Pelayanan:“Sebelum pelaksanaan verifikasi dan validasi sudah melalui tahapan RT, RW dan kelurahan Aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan selalu berdasarkan pada Standar Pelayanan. Masyarakat pengguna layanan sudah mendapatkan haknya. Pelayanan yang diberikan selalu didasarkan pada Standard Operating Procedure (SOP)”. Hal ini juga serupa yang diungkapkan oleh pengguna layanan:“Tidak ada ketentuan tarif, bebas biaya. Waktu penyelesaian cepat sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Prosedur dalam pelayanan sangat baik dan tidak ada masalah sesuai aturan yang berlaku. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP)”

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip Aturan Hukum yang ada di Kantor Kecamatan Semarang Timur dilaksanakan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat bersifat adil dan tidak membeda-bedakan dan masyarakat dilayani berdasarkan SOP serta pegawai melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan-aturan yang ada.

Selanjutnya dari hasil survey kepuasan pengguna layanan terhadap penerapan prinsip-prinsip good governance yang berkaitan dengan persyaratan; sistem mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk, spesifikasi, jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan, pengaduan, saran dan masukan diperoleh score kumulatif sebesar 87,11% yang termasuk kategori tinggi

3.2 Pembahasan

Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada pihak yang terkait sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi tingkat ketelitian, profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan dan kedisiplinan. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus

sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan standar pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada pihak-pihak yang terkait. Penerapan Akuntabilitas di Kantor Kecamatan Semarang Timur sudah berjalan dengan baik hal ini bisa dilihat dari adanya koordinasi dan sosialisasi program melalui rapat, terjalinnya komunikasi dua arah untuk menciptakan komunikasi yang efektif, menjaga kompetensi petugas, menyediakan sarana prasarana yang memadai, adanya komitmen dan tingkat kejujuran serta terselenggaranya mekanisme pelayanan yang sesuai dengan SOP. Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban kepada masyarakat pengguna dari setiap aktivitas yang dilakukan di kantor Kecamatan Semarang Timur.. Capaian program Pelayanan Umum berdasarkan rancangan Kegiatan Anggaran (RKA).

Transparansi diciptakan di kantor Kecamatan Semarang Timur, sebagai dasar kebebasan dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat pengguna secara langsung. Transparansi yang berkualitas dapat dilihat dari dimensi dalam penyediaan informasi, penyusunan mekanisme peraturan dan peningkatan arus informasi. Pelayanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur terdiri dari pembuatan KTP, pembuatan KK, rekomendasi SKCK, legalitas mutasi kependudukan, rekomendasi dan perijinan IMB, ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK) dan registrasi Nikah. Implementasi prinsip transparansi di Kantor Kecamatan Semarang Timur sudah menyediakan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya/tarif dan tanggungjawab, kemudahan akses informasi, Menyusun mekanisme pengaduan serta meningkatkan arus informasi melalui media massa. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip good governance di kantor Kecamatan Semarang Timur, sudah disesuaikan dengan Standar Pelayanan Publik. Hasil ini didukung oleh penelitian Nubatonis, Rusmiwari, Suwasono (2014), yang menyatakan bahwa prinsip good governance dapat diimplementasikan dengan baik yang terdiri dari prinsip Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Prima, Demokrasi dan Partisipasi, efisiensi dan efektivitas, serta Supermasi Hukum..

Prinsip demokrasi dalam pelayanan publik secara konsep sebagai suatu fungsi yang harus diwujudkan sebagai bagian dalam kegiatan organisasi. Demokrasi mengandung tiga unsur pokok yaitu partisipasi, pengakuan adanya perbedaan pendapat dan perwujudan kepentingan umum. Asas demokrasi harus diterapkan baik dalam proses memilih dan dipilih sebagai proses dalam penyelenggaraan Negara. Prinsip demokrasi dilaksanakan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan. Penyelenggaraan pemerintahan diharapkan dapat berjalan lebih baik, dalam arti pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan mampu mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan

tuntutan masyarakat. Aturan hukum yang dimaksud adalah kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan di kantor Kecamatan Semarang Timur tanpa pandang bulu. Aturan hukum harus diterapkan agar penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur dalam pelaksanaan tugas selalu didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Aparatur kecamatan bertugas sesuai dengan tupoksinya Aparatur kecamatan mampu mendengar, memilah, memilih dan menyalurkan aspirasi masyarakat dengan berpegang pada kepentingan masyarakat. Aparatur kecamatan selalu merespon apabila terjadi keluhan masyarakat.. Pelayanan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ada. Petugas bersifat adil dan membeda-bedakan. Penerapan program dan kebijakan sudah sesuai perundang-undangan

Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Aturan hukum bertujuan untuk menciptakan kondisi bahwa hukum mengikat kepada siapa saja, penegakan hukum harus diberikan secara adil dan pasti bagi masyarakat maupun pihak swasta terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan. Penerapan Prinsip Aturan Hukum di Kantor Kecamatan Semarang Timur dilihat dari segi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara umum kepastian hukum yang ada telah berjalan dengan baik berdasarkan aturan-aturan hukum yang ada. “Pelayanan kepada masyarakat bersifat adil dan tidak membeda-bedakan. Masyarakat dilayani berdasarkan SOP”. Masyarakat pengguna layanan sudah mendapatkan haknya. Pelayanan yang diberikan selalu didasarkan pada Standard Operating Procedure (SOP)”. Waktu penyelesaian sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Camat Semarang Timur sebaiknya lebih menegaskan lagi kepada pegawai-pegawainya agar tidak terjadi pelanggaran aturan yang sudah diterapkan, bila tidak dilaksanakan dengan baik maka akan dikenakan sanksi. Camat Semarang Timur perlu mengikutkan adanya pelatihan-pelatihan terhadap pegawai ataupun staf yang ada dalam mendukung pelayanan publik

Faktor Pendukung Penerapan Good Governance

Dalam pelaksanaan pencapaian good governance dengan baik, ada beberapa faktor dan syarat yang mempengaruhi antara lain (Yuanida, 2010): Faktor Manusia Pelaksana (Man). Faktor Partisipasi Masyarakat (Public Participation). Masyarakat di daerah baik sebagai system maupun sebagai individu merupakan bagian integral yang sangat penting dalam sistem pemerintah daerah. Faktor Keuangan (Funding or Budgeting). Faktor Peralatan (Tools). Dalam pengertian ini peralatan adalah setiap alat atau benda yang dipergunakan

untuk memperlancar dan mempermudah pekerjaan gerak dan aktivitas pemerintah dalam upaya pencapaian dan perwujudan good governance. Faktor Organisasi dan Manajemen (Organization and Management). Diperlukan adanya organisasi dan manajemen yang baik, agar good governance dapat terwujud. Faktor pendukung keberhasilan implementasi suatu kebijakan di Kantor Kecamatan Semarang Timur yaitu (1) Komunikasi berjalan secara efektif; (2) Sumber Daya yang memadai baik dari pelaksana, peralatan, keuangan maupun organisasi dan manajemen; (3) Disposisi menunjukkan karakteristik implementor kebijakan/program yaitu adanya kejujuran, komitmen, dan demokratis; (4) Struktur Birokrasi yang mencakup dua aspek penting yaitu mekanisme implementasi program sesuai Standard Operating Procedure (SOP) agar mudah dipahami yang tercantum dalam guideline program/kebijakan dan struktur organisasi pelaksana. Penerapan Good Governance memiliki peran yang besar dan manfaat yang dapat membawa perubahan positif baik pemerintahan daerah, pemerintah pusat maupun masyarakat umum.

Faktor Penghambat Penerapan Good Governance

Kendala dalam penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik terdapat dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal yaitu kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip Good Governance, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya disiplin aparatur di waktu jam kerja, sedangkan faktor eksternal kurangnya partisipasi masyarakat. Hasil penelitian ini didukung oleh Safrijal, Basyah dan Ali (2016), yang menyimpulkan bahwa penerapan prinsip Good Governance belum berjalan dengan sempurna, karena adanya kendala yakni faktor internal dan faktor eksternal. (1) Faktor internal, kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip Good Governance, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya disiplin aparatur di waktu jam kerja; (2) Faktor eksternal, kurangnya partisipasi masyarakat, kurangnya pengawasan dari pemerintah dan keterbatasan anggaran dalam memenuhi kebutuhan fasilitas pelayanan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan penerapan prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur sudah disesuaikan dengan Standar Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009, meliputi prosedur pelayanan; waktu penyelesaian; biaya pelayanan; produk pelayanan; sarana dan prasarana; kompetensi petugas

pelayanan. Penerapan prinsip good governance secara optimal akan mampu meningkatkan kinerja pemerintahan yang ada dan akan memberikan nilai tambah bagi semua pihak yang terkait dalam jangka panjang dan dapat melindungi kesejahteraan masyarakat. Faktor pendukung pelaksanaan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur meliputi (1) Komunikasi yang efektif; (2) Sumber Daya yang memadai; (3) Disposisi menunjukkan karakteristik implementor kebijakan/program yaitu kejujuran, komitmen, dan demokratis; (4) Struktur Birokrasi yang mencakup dua aspek penting yaitu mekanisme implementasi program sesuai Standard Operating Procedure (SOP) agar mudah dipahami yang tercantum dalam guideline program/kebijakan dan struktur organisasi pelaksana. Kendala dalam penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur terdapat dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal yaitu kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip good governance, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya disiplin aparatur di waktu jam kerja, sedangkan faktor eksternalkurangnya partisipasi masyarakat.

Implementasi penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur perlu difollow up melalui pemahaman aparatur tentang prinsip-prinsip good governance dengan mengikutkan pelatihan-pelatihan IT maupun Artificial Intelegence , meningkat fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang lebih memadai, dan meningkatkan kedisiplinan aparatur pada saat jam kerja serta meningkatkan partisipasi masyarakat yakni dengan menggunakan haknya dalam menyampaikan pendapat pada proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kotak saran dan public hearing.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi. 2011, *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika
- Amin Widjaja Tunggal, 2012, *Audit kecurangan dan akuntansi forensik*, Jakarta : Harvarindo
- Edward III, George C. 1980, *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Ferlinda, Ribawanto, dan Siswidiyanto. 2013, *Implementasi Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada PT Telkom Banyuwangi)*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 4, Hal. 22-30
- Farouk Muhammad Dan H. Djaali, 2003, *Metodologi Penelitian Sosial Bunga Rampai*, Jakarta : Penerbit PTIK Press,

- Hanafi dan Rohman (2019). Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. REFORMASI. ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online). Volume 9 Nomor 2
- Lijan Poltak Sinambela. 2006, Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi, Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyadi, Deddy, 2015, Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik, Bandung: Alfabeta.
- Nasution .2018. Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sail Kota Pakanbaru. Jurnal Niara Vol. 10, No. 2 Januari 2018, Hal. 72-77
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Nubatonis, Rusmiwari, Suwasono .2014, Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. ISSN. 2442-6962. Vol. 3, No. 1 (2014)
- Rosyada (2016). Analisis Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda. eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 4, Nomor 1, 2016: 2477-2631
- Safrijal, Basyah dan Ali. 2016, Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah Volume 1, Nomor 1: 176-191. Agustus 2016
- Wahab, S. A. 2010,. Pengantar Analisis Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yuanida, Meilani (2010). Pengaruh Implementasi Good Governance Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. UNMUL

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008

UU Nomor 25 tahun 2009

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

PERMENPAN No.36 tahun 2012

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003