

PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT KECAMATAN DI KOTA PEKALONGAN

Adi Kurniawan Saputra^{*)}, Jeki Trimarstuti²⁾

¹⁾Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Sains dan Teknologi,
Universitas Teknologi Yogyakarta

ABSTRAK

Seiring berkembangannya era reformasi yang begitu pesat menuntut perbaikan dan proses demokrasi yang bersih dalam penyelenggaraan sistem pelayanan birokrasi pemerintah yang akuntabel yang menyangkut pelayanan publik. *Good Governance* menjadi slogan yang sejak lama selalu dituntut keberhasilannya dalam sistem pelayanan birokrasi pemerintahan. Terutama penyelenggaraan pelayanan publik yang terdapat di pemerintahan Kota Pekalongan. Lokasi dalam penelitian ini adalah di pelayanan umum pada ke-empat (4) Kecamatan di Kota Pekalongan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kondisi penerapan *Good Governance* pada unit pelayanan publik Kota Pekalongan dan kualitas Pelayanan Publik yang diberikan Pemerintah di level kecamatan kepada masyarakat. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan tujuan agar lebih mampu mengeksplorasi permasalahan dan model penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilakukan. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa secara deskriptif, penerapan *Good Governance* yang diamati dari aspek transparansi dan akuntabilitas secara umum telah diterapkan dalam penyelenggaraan organisasi di empat Kecamatan pada Kota Pekalongan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang diamati dari 9 aspek atau unsur pada empat unit Kecamatan di Kota Pekalongan bisa dikatakan relatif sudah cukup baik dalam pelaksanaannya. Secara umum permasalahan yang didapatkan dari hasil keseluruhan aspek/unsur yang diamati yang terjadi pada empat kecamatan, menyangkut unsur poin ke-6 kompetensi pelaksana, unsur poin ke-8 penanganan pengaduan, dan unsur poin ke-9 sarana prasarana. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* melalui penyelenggaraan pelayanan publik pada level Kecamatan di Kota Pekalongan telah memberikan hasil yang positif dan dampak yang baik bagi masyarakat, serta dapat dijadikan sebagai tolak ukur bagi pihak instansi pemerintahan Kota Pekalongan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menuju program *Smart Government*.

Kata Kunci: *Good Governance*, Pelayanan Publik, Kota Pekalongan

IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE TO PUBLIC SERVICES IN SUB-DISTRICT UNITS IN PEKALONGAN CITY

Adi Kurniawan Saputra^{*)}, Jeki Trimarstuti²⁾

¹⁾ *Urban and Regional Planning Study Program, Faculty of Science and Technology,
University of Technology Yogyakarta*

ABSTRACT

The rapid development of the reform era demands improvements and a clean democratic process in the administration of an accountable government bureaucratic service system that involves public services. Good Governance has become a slogan that has long been demanded for its success in the government bureaucratic service system, especially the implementation of public services in the Pekalongan City government. The location in this study is in public services in the four sub-districts in Pekalongan City.

The purpose of this study was to describe the conditions of the application of Good Governance in the public service unit of Pekalongan City and the quality of public services provided by the government at the sub-district level to the community. The research method used is a qualitative method with the aim of being able to explore problems and models of the implementation of public services that have been carried out. In collecting data, researchers used interviews, observation, and documentation.

The research findings show that descriptively, the implementation of Good Governance which is observed from the aspect of transparency and accountability has generally been applied in the organization of the four sub-districts in Pekalongan City. The implementation of public services observed from 9 aspects or elements in four sub-district units in Pekalongan City can be said to be relatively good in implementation. In general, the problems obtained from the results of the overall aspects/elements observed that occurred in the four sub-districts involved the 6th point of implementing competence, the 8th point of complaint handling, and the 9th point of infrastructure. From this study it can be concluded that the application of the principles of Good Governance through the implementation of public services at the sub-district level in Pekalongan City has given positive results and good impacts for the community, and can be used as a benchmark for the Pekalongan City government agencies in the implementation of public services towards Smart Government programs.

Keywords: *Good Governance, Public Service, Pekalongan City*

DAFTAR PUSTAKA

- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Rudolfo, M., Markus, K., & Daud, L. (2018). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kelurahan Kolongan Mitung Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Sangihe. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, (ISSN : 2337-5736).
- Oktarina, A. & Mustam, M. (2017). Manajemen Sumber Daya Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Rangka Reformasi Birokrasi Di Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (Bkppd) Kota Pekalongan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Andini, R., Amin, M. J., & Dyastari, L. (2017). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan UNMUL*, 5(4), 1571–1582.
- Herawti, N. R. (2016). Penerapan E-Government Dalam Mendorong Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik (Studi Penelitian Kabupaten / Kota Di Jawa Tengah). *Jurnal Ilmu Sosial*, Vol. 13, pp. 63–76. <https://doi.org/10.14710/jis.13.2.2014.63-76>
- Yusriadi, & Misnawati. (2017). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7, 99–108. Retrieved from <http://ojs.unm.ac.id/iap/article/view/4954>
- Ilham Arisaputra, M. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Reforma Agraria Di Indonesia. *Jurnal Yuridika*, 28(2), 188–216. <https://doi.org/10.20473/ydk.v28i2.1881>
- Ningrum, E. A. (2016). Studi Penerapan Good Governance Dalam Pengelolaan Desa Wisata Kampung Bandar Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru Tahun 2012-2014. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, Vol. 3, pp. 1–15.
- Anggoro, D. W. A. S. (2017). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Adimulyo Kabupaten Kebumen. Skripsi. *Semarang: Fakultas Ilmu Sosial UNNES*.
- KPK. (2016). Good Governance dan Pelayanan Publik, *Jakarta : Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat Kedeputian Bidang Pencegahan Komisi Pemberantasan Korupsi*. www.kpk.go.id, www.acch.kpk.go.id
- Agus Dwiyanto. (2014). Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik. *Yogyakarta : UGM Press*
- Bappeda Kota Pekalongan. (2018). Rancangan Perubahan RPJMD Kota Pekalongan 2016-2021. Kota Pekalongan

Kota Pekalongan (2019). Hasil Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

BPS Kota Pekalongan. (2019). Kecamatan Pekalongan Utara Dalam Angka 2019. Kota Pekalongan

BPS Kota Pekalongan. (2019). Kecamatan Pekalongan Selatan Dalam Angka 2019. Kota Pekalongan

BPS Kota Pekalongan. (2019). Kecamatan Pekalongan Barat Dalam Angka 2019. Kota Pekalongan

BPS Kota Pekalongan. (2019). Kecamatan Pekalongan Timur Dalam Angka 2019. Kota Pekalongan

Republik Indonesia, (2010). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Jakarta

Republik Indonesia, (2015). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019. Jakarta

Republik Indonesia, (1999). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme. Jakarta

Republik Indonesia, (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta

Republik Indonesia, (2009). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta

Republik Indonesia, (1999). Undang-undang Republik Indonesia Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999. Jakarta

Republik Indonesia, (2004). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta

Republik Indonesia, (2018). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan. Jakarta

Republik Indonesia, (2010). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Jakarta

Pemerintah Kota Pekalongan, (2018). Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 44 Tahun 2018 Tentang Rencana Kerja Pemerintah Daerah Kota Pekalongan Tahun 2019. Kota Pekalongan