Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu
Volume 2 ; Nomor 3 ; Maret 2023 ; Page 75-80
Doi : https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i3.386
Website : https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi

E-ISSN : 2988-5760

Penerapan Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Kecamatan Tempurejo

Ahmad Fauzi[1*], Intan Fitriani[2], Risma Maulida[3], Sri Wahyu Ningsih[4]

[1,2]Akuntansi Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
[1*]ahdfauz@gmail.com, [2]intanfitriani2412@gmail.com, [3]rismamaulida1405@gmail.com, [4]nsriwahyu34@gmail.com

Info Artikel

Masuk:
15 Februari 2024
Diterima:
29 Februari 2024
Diterbitkan:
04 Maret 2024

Kata Kunci:
Good governance,
Pelayanan Publik

Abstrak

Pemerintahan kecamatan merupakan salah satu bentuk otonomi daerah yang amanahnya tidak hanya menjalankan pemerintahan saja tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas. Pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah dengan memberikan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tempurejo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, lebih fokus pada interpretasi dan pemahaman konteks serta teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, khususnya observasi dan wawancara mendalam. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Tempurejo masih perlu mendapat perhatian khusus karena terdapat beberapa faktor yang menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat seperti kurangnya pemahaman masyarakat, keterlambatan staff, pemadaman listrik, atau jaringan tidak stabil. Namun selain itu, ada beberapa faktor tambahan lain seperti kelengkapan sarana dan prasarana, kapasitas staff, dan keramahan petugas pelayanan yang menjadikannya nilai plus.

PENDAHULUAN

Pemerintahan kecamatan merupakan salah satu bentuk otonomi daerah. Kantor Kecamatan Tempurejo merupakan instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik pada tingkat kecamatan. Sebagai organisasi daerah Kabupaten Jember, Kecamatan Tempurejo merupakan mesin daerah yang kegiatannya bersifat operasional dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Tempurejo sebagai instansi publik yang menyelenggarakan fungsi pelayanan, baik yang berizin maupun yang tidak berizin, berkomitmen untuk meningkatkan pelayanannya dengan meningkatkan kinerja pegawai. Hingga saat ini sebagian masyarakat masih merasa tidak puas dalam menerima pelayanan publik sehingga berdampak pada kualitas pelayanan publik. Memang benar, hal ini karena organisasi belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip *good governance* untuk melayani masyarakat.

Good governance adalah suatu sistem pemerintahan yang didasarkan pada model hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha atau dunia swasta, sehingga mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang berdasarkan pada prinsip-prinsip dasar seperti kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme dan demokrasi, sebagaimana disyaratkan oleh pemerintahan yang bersih atau biasa disebut *clean government* seperti UNDP, Bank Dunia, Organisasi PBB dan beberapa organisasi internasional lainnya. Prinsip umum *good governance* diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. [1] *Good governance* saat ini menjadi isu terpenting dalam administrasi publik. Upaya pemerintah dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan kewajiban pengelola negara sebagai pegawai negeri sipil. Definisi ini mengandung makna bahwa dalam menjalankan fungsinya, mereka harus selalu berupaya melayani kepentingan masyarakat dengan tetap menghormati peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan publik memegang peranan yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat mempunyai tugas dan

[1] Abd Rohman, Yayang Hanafi, Willy Tri Hardianto, "Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik", *Reformasi* Vol. 9 No. 2 (2019): 154.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas.[2] Pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah dengan memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai *key driver* juga dinilai penting dari sudut pandang *good governance* oleh seluruh pemangku kepentingan. Pejabat publik, elemen masyarakat sipil, dan dunia usaha semuanya mempunyai kepentingan yang sama dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.[3]

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, khususnya metode penelitian deskriptif dan mendalam, dengan tujuan untuk memahami dan menjelaskan fenomena dalam konteks luas. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Tempurejo yang beralamat di Jl. K.H Abd. Rahman No. 25 Tempurejo, Kabupaten Jember. Penelitian ini lebih fokus pada interpretasi dan pemahaman konteks serta teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, khususnya observasi dan wawancara mendalam. Dalam penelitian ini informan yang dipilih adalah mereka yang dianggap mempunyai pengetahuan yang baik tentang penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Tempurejo, antara lain: CamatTempurejo, Kepala Bidang Pemerintahan dan 4 orang staf bawahannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian *Good governance*

Penerapan prinsip *good governance* menjadi hal penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi aparatur negara. Benar bahwa pemerintah telah mengkonseptualisasikan prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan kapasitas birokrasi dalam melakukan perubahan guna menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. Selain itu, masyarakat masih menilai pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi cenderung lambat dan tidak profesional.

Citra buruk birokrasi antara lain organisasi birokrasi yang besar dan tumpang tindih kewenangan antar lembaga, sistem, metode dan proses kerja yang tidak terorganisir. Begitu pula dengan PNS yang belum terasah kemampuannya, belum netral dan sejahtera. Korupsi, kolusi, dan nepotisme masih mengakar, koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi program belum terfokus, serta disiplin dan etika kerja lembaga penyelenggara negara masih lemah.[4]

Menurut Bank Dunia (1992), *good governance* adalah sistem pemerintahan yang dapat dipercaya, pelayanan publik yang efektif, dan pemerintahan yang akuntabel kepada publik. *United Nation Development Program* (UNDP, 1997) mendefinisikan *good governance* sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG, 2010) meyakini bahwa *good governance* merupakan salah satu indikator penyelenggaraan pemerintahan yang jujur dan adil.

Budi & Bappenas (2007) menjelaskan bahwa *good governance* merupakan sebuah Konsep pengelolaan pemerintahan, *good governance* juga merupakan sebuah konsep pengelolaan pemerintahan yang baik, ide dan nilai untuk mengatur model hubungan antara pemerintah, perusahaan swasta dan masyarakat. Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (2000) mendefinisikan *good governance* sebagai praktik administrasi publik yang sehat dan bertanggung jawab serta efisiensi dan efektivitas. Ulum dan Sofyani (2016:34) berpendapat bahwa *good governance* mencakup seluruh aspek kehidupan, termasuk hukum, politik, ekonomi, dan masyarakat. Riddell (2009) mendefinisikan *good governance* sebagai kapasitas pemerintah untuk melaksanakan proses pengelolaan publik yang efektif, efisien, akuntabel dan terbuka terhadap partisipasi publik untuk memajukan hak-hak sipil yang menguasai sistem politik.[5]

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *good governance* adalah sistem pemerintahan yang bertanggung jawab, efisien dan efektif yang melibatkan peran serta pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Prinsip-Prinsip *Good governance*

Menurut United Nations Development Program (UNDP, 1997), prinsip-prinsip yang harus dihormati dan dikembangkan dalam praktik *good governance* antara lain:

[2] Arif Cahyadi, "Penerapan *Good governance* dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis *Good governance* di Kecamatan Sukolilo Surabaya)", *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* Vol. 2 No. 2 (2016): 479.

[3] Darmanerus Duarmas, Patar Rumapea, Welson Yappi Rompas, "Prinsip-Prinsip *Good governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat", *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 1 No. 37 (2016): 2.

[4] Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan *Good governance* Melalui Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* Vol. 6 No. 1 (2016): 3.

[5] Khairudin, dkk, *Potret Kepercayaan Publik, Good governance dan E-Government di Indonesia* (Banyumas: CV. Amerta Media, 2021), 13.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

a. Partisipasi. Setiap individu, anggota masyarakat, laki-laki dan perempuan, mempunyai hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui organisasi perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya.
b. Aturan hukum. Kerangka hukum dan perundang-undangan harus adil, diterapkan sepenuhnya, dan dihormati, terutama ketentuan hukum terkait hak asasi manusia.
c. Transparansi. Transparansi harus dibangun dalam kerangka arus informasi yang bebas.
d. Daya tanggap. Setiap institusi dan proses harus berusaha untuk melayani beragam pihak yang berkepentingan (stakeholders).
e. Berorientasi konsensus. Pemerintahan yang baik akan memediasi berbagai kepentingan untuk mencapai konsensus atau peluang terbaik bagi keuntungan masing-masing pihak dan, jika memungkinkan, juga dapat menerapkan kebijakan dan prosedur yang lazim berbeda-beda sesuai dengan yang ditentukan oleh pemerintah.
f. Adil. Tata kelola yang baik akan memberikan peluang yang baik bagi laki-laki dan perempuan dalam upayanya meningkatkan dan mempertahankan kualitas hidupnya.
g. Efisiensi dan efektivitas. Setiap kegiatan dan proses dalam suatu organisasi ditujukan untuk menciptakan sesuatu yang benar-benar memenuhi suatu kebutuhan melalui pemanfaatan sebaik-baiknya berbagai sumber daya yang tersedia.
h. Tanggung jawab. Pengambil keputusan di organisasi publik, swasta dan masyarakat sipil mempunyai tanggung jawab terhadap publik dan juga pemangku kepentingan.
i. Visi strategis. Para pemimpin dan masyarakat mempunyai visi jangka panjang yang luas mengenai tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta menyadari perlunya pembangunan tersebut.

Menurut Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG, 2010), prinsip-prinsip *good governance* adalah:

a. Demokrasi. Demokrasi memiliki tiga unsur utama: partisipasi, mengakui perbedaan pendapat, dan mewujudkan kepentingan publik. Prinsip demokrasi harus diterapkan baik dalam proses pemilihan dan pemilihan pemimpin negara maupun dalam proses penyelenggaraan negara.
b. Transparan. Transparansi mencakup unsur keterbukaan informasi dan penyediaan informasi yang komprehensif dan dapat diakses oleh pemangku kepentingan, termasuk informasi terkait penyusunan dan penggunaan anggaran.
c. Tanggung jawab. Akuntabilitas mencakup unsur-unsur yang jelas mengenai fungsi-fungsi dalam organisasi dan cara pelaksanaannya, sehingga setiap lembaga publik dan penyelenggara negara menjalankan fungsinya secara bertanggung jawab. .
d. Budaya hukum. Budaya hukum mengandung unsur terapan. Hukum (penegakan hukum) tegas, tidak diskriminatif, ketaatan masyarakat terhadap hukum didasarkan pada hati nurani. Perlu dibangun budaya hukum agar lembaga negara dan lembaga penyelenggara negara dalam menjalankan fungsinya senantiasa berpijak pada semangat ketaatan yang teguh terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku.
e. Keadilan dan kesetaraan. Kewajaran dan kesetaraan mengandung unsur kewajaran dan kejujuran sehingga dalam penerapannya dapat tercapai perlakuan yang adil dan bertanggung jawab terhadap pemangku kepentingan.[6]

Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan mempunyai tiga arti: materi atau cara pelayanan; upaya memuaskan kebutuhan orang lain dengan menerima imbalan (uang); fasilitas yang diberikan sehubungan dengan pembelian dan penjualan barang atau jasa.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Bab I Peraturan Umum, Pasal 1 ayat (1), pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh warga negara dan penduduk yang ditetapkan secara hukum atas barang, jasa dan/atau jasa.

Lewis dan Gilman (2017) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah masalah kepercayaan publik. Pelayanan publik diselenggarakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Nilai akuntabilitas atas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Mahmudi (2010) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan peraturan perundang-undangan.

Dalam memberikan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena pemerintah telah memberikan dana berupa pembayaran pajak, retribusi dan masih banyak pajak lainnya.[7]

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan secara bertanggung jawab, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

[6] Khairudin, dkk, *Potret Kepercayaan Publik, Good governance dan E-Government di Indonesia* (Banyumas: CV. Amerta Media, 2021), 15-17.
[7] Kamaruddin Sellang, dkk, *Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 22-24.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat atau pelayanan secara keseluruhan. Untuk mencapai tujuan tersebut, kualitas pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi tujuan pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, paling sedikit harus mempunyai unsur-unsur sebagai berikut:

a. Sederhana, dalam arti tata cara penyelenggaraan pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
b. Kejelasan, ini mencakup kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik serta entitas/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan.
c. Kepastian waktu, artinya penyelenggaraan pelayanan publik harus selesai dalam waktu yang telah ditentukan.
d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima secara akurat, tepat dan sah.
e. Keamanan pelayanan, proses dan produk publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
f. Akuntabilitas, Pengelola penyedia layanan publik bertanggung jawab dalam memberikan layanan dan menyelesaikan keluhan/permasalahan dalam penyelenggaraan layanan publik.
g. Kelengkapan sarana dan prasarana, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, peralatan kerja dan penunjang lainnya, termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan teknologi informasi.
h. Mudah diakses, maksudnya lokasi, letak dan fasilitas pelayanan yang memadai, mudah diakses oleh masyarakat dan kemampuan menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi.
i. Disiplin, santun dan ramah, pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan santun, ramah dan memberikan pelayanan yang tulus.
j. Sarana dan lingkungan pelayanan harus tertib dan rapi, dengan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan asri dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas penunjang pelayanan lainnya.[8]

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik kepada masyarakat adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan peraturan yang berpedoman pada prinsip dan asas pelayanan. Ada enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

a. Penyedia jasa, khususnya pihak-pihak yang dapat memberikan jasa tertentu kepada konsumen, baik berupa jasa berupa penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
b. Penerima layanan, khususnya konsumen menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
c. Jenis layanan, khususnya layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan.
d. Kepuasan pelanggan, penyedia jasa hendaknya bertujuan pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini penting karena tingkat kepuasan yang dicapai pelanggan seringkali berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan/atau jasa yang mereka gunakan (Barata, 2003).

Penerapan Prinsip *Good governance* dalam Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Tempurejo

Rencana strategis lembaga administrasi negara periode 2000-2004 dengan jelas menyatakan bahwa pendekatan-pendekatan baru dalam pengelolaan dan pembangunan negara perlu diterapkan untuk mencapai pemerintahan yang baik. Kekuasaan pemerintahan yang terdesentralisasi, partisipatif, transparan, adil, bersih, akuntabel, efisien dan efektif, supremasi dan penghormatan terhadap hak asasi manusia, dengan tujuan untuk meningkatkan daya saing nasional (Sedarmayanti, 2004). Dalam menerapkan *good governance* di sektor publik, pemimpin pemerintah harus memahami dan menguasai manajemen karena manajemen adalah bagian dari tata kelola.[9]

Perlunya *good governance* telah menjadi isu penting di indonesia sejak tahun 1997-1998. Krisis tersebut menjadi berkembang menjadi krisis multidimensi dan menimbulkan reaksi balik yang memerlukan reformasi administrasi publik, termasuk pemerintahan. Salah satu penyebab terjadinya krisis multidimensi ini adalah lemahnya kepemimpinan pemerintahan (bad governance) yang menimbulkan sejumlah permasalahan, antara lain besarnya kekuasaan, kekuasaan suatu pihak terhadap pihak lain, mempersulit pengendalian, kesempatan kegiatan KKN, dan kinerja aparatur yang buruk, termasuk layanan komunitas.

Pada dasarnya penerapan *good governance* merupakan pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan reformasi birokrasi. Sejauh ini, birokrasi secara umum belum memenuhi harapan. Birokrasi yang ada saat ini belum mampu menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja sehingga sering dianggap sebagai penghambat pencapaian tujuan nasional.[10]

Untuk mengembangkan penerapan *good governance*, pemerintah harus memperkenalkan dan menggunakan strategi yang efektif dan dapat dilaksanakan secara bertahap sesuai mekanisme pasar pemerintah, masyarakat sipil, dan industri, dengan ketentuan bahwa perubahan tersebut mengarah pada pencapaian yang sistematis. Salah satu pilihan strategis dalam pengembangan *good governance* di indonesia adalah dengan mengembangkan produksi pelayanan publik yang bercirikan nilai-nilai terkait *good governance*.

[8] Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, *Pelayanan Publik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 3-4.
[9] Kamaruddin Sellang, dkk, *Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 92-94.
[10] Kamaruddin Sellang, dkk, *Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 81.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Agus Dwiyanto (2011) mengemukakan beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik merupakan titik strategis dari inisiatif yang baik. Perkembangan administrasi di indonesia mencakup hal-hal berikut:

a. Pelayanan publik telah lama menjadi bidang di mana negara yang diwakili oleh pemerintah, berinteraksi dengan organisasi non-pemerintah. Terjadi pergulatan yang sangat sengit antara pemerintah dan masyarakat di daerah ini. Buruknya praktik *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik dialami oleh warga nergara dan masyarakat luas. Keberhasilan penerapan *good governance* pada aparatur sipil negara kemungkinan besar akan menimbulkan dukungan luas dan keyakinan masyarakat bahwa terciptanya *good governance* bukan sekedar mitos belaka, namun bisa menjadi kenyataan. Rasa percaya diri sangat penting dalam kondisi psikologis negara saat ini, karena kegagalan program reformasi pemerintah selama ini telah melemahkan pola pikir masyarakat dan membuat mereka pesimis akan kemampuannya dalam mewujudkan Indonesia baru dengan tata kelola pemerintahan yang baik.
b. Evaluasi tata kelola pemerintahan yang baik seringkali menggunakan aspek kelembagaan sebagai tolak ukur yang mudah dinilai dalam konteks pelayanan publik. Salah satu makna utama governance yang membedakannya dengan governance adalah keterlibatan aktor-aktor non-pemerintah dalam penyelesaian permasalahan publik. Melalui *good governance* yang menciptakan ruang yang simetris, maka perlu dilakukan reposisi dan pemulihan eksistensi ketiga unsur negara serta redistribusi peran yang simetris dan saling melengkapi antara pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar agar terjadi koordinasi yang efektif sehingga tercipta sinergi. tercapai.
c. Dikembangkan pelayanan publik merupakan kepentingan seluruh instansi pemerintah, khususnya pemerintah sebagai wakil negara, masyarakat sipil dan mekanisme pasar yang mempunyai kepentingan dan keterlibatan yang kuat dalam pelayanan publik. Taruhan besar merupakan taruhan penting karena pro dan kontra pelayanan publik mempengaruhi ketiga hal tersebut. Bagi mekanisme pasar, pemilihan layanan publik menjadi titik awal untuk memulai perubahan, karena lemahnya kualitas layanan publik selama ini tercermin pada proses pengajuan izin usaha dan izin lainnya. Dengan demikian, perusahaan mempunyai biaya produksi yang sangat tinggi, sehingga tidak mampu bersaing di pasar global, sehingga melemahkan lingkungan investasi dan menghambat upaya penciptaan lapangan kerja.[11]

Dari hasil penelitian lapangan langsung yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa masih terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat proses tersebut, yaitu masyarakat yang masih belum memahami kebutuhan layanan, keterlambatan petugas pelayanan, pemadaman listrik dan jaringan yang tidak stabil. Faktor-faktor yang menghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas pelayanan di lingkungan Kecamatan Tempurejo memungkinkan untuk dilakukan beberapa tindakan untuk memperbaikinya. Misalnya dengan lebih sering mengadakan kegiatan sosialisasi tentang permintaan layanan atau juga dapat memasang spanduk tentang permintaan layanan di setiap sudut strategis wilayah Kecamatan Tempurejo untuk memberikan kemudahan informasi kepada masyarakat tentang permintaan layanan. Menyusun peraturan internal mengenai cuti kerja dan mengusulkan solusinya, misalnya pergantian jam kerja sementara apabila salah satu pegawai izin dari tempat kerja agar pelayanan dapat tetap berjalan tanpa kendala. Untuk mengantisipasi pemadaman listrik, sebaiknya Pemerintah Kecamatan Tempurejo menyediakan listrik atau genset alternatif agar proses pelayanan publik tidak terganggu. Dan Pemerintah Kecamatan Tempurejo sebaiknya memperkuat kerjasama dengan instansi pengelola jaringan terkait untuk mampu mengatasi masalah ketidakstabilan jaringan listrik.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan langsung, faktor-faktor yang dapat mendukung penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tempurejo cukup jelas. Yang pertama adalah keramahan penyedia layanan. Keramahan pemberi pelayanan merupakan salah satu faktor penting pendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di KecamatanTempurejo. Kedua, ketersediaan sarana dan prasarana. Kecamatan Tempurejo mempunyai sarana dan prasarana yang cukup sinkron, sehingga proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat berjalan lancar. Hal terakhir menyangkut kapasitas penyedia layanan. Dengan memiliki penyedia layanan yang berkompeten maka dapat menjamin kelancaran fungsi pelayanan publik kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Yang dimaksud dengan *good governance* adalah suatu sistem pemerintahan yang dapat diandalkan, efisien dalam pelayanan publik, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Prinsipnya adalah partisipasi, supremasi hukum, transparansi, daya tanggap, orientasi konsensus, keadilan, efektivitas dan efisiensi, tanggung jawab dan visi strategis.

Good governance diterapkan dalam kaitannya dengan pelayanan publik untuk menjamin pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan reformasi birokrasi untuk mencapai efisiensi dan efektivitas serta memperbaiki citra buruk pelayanan publik. Penerapan *good governance* di lingkungan perkantoran wilayah Kecamatan Tempurejo memerlukan upaya untuk memperbaiki beberapa faktor penghambat seperti sosialisasi permintaan layanan

[11] Kamaruddin Sellang, dkk, *Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 86-88.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

yang lebih baik, pengelolaan kehadiran pejabat, pengelolaan ketidakstabilan listrik dan penguatan kerjasama dengan instansi terkait.

Faktor-faktor yang mendukung penerapan *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tempurejo antara lain keramahan penyedia layanan, ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap, serta kapasitas penyampaian layanan yang kompeten di lapangan. Dengan memperbaiki faktor-faktor tersebut diharapkan pelayanan publik dapat ditingkatkan sesuai prinsip *good governance*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Kantor Kecamatan Tempurejo atas izin dan kesempatannya untuk menyampaikan pelayanan ke kantornya. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada LP2M, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memfasilitasi program pengabdian ini. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh staf wilayah Kantor Kecamatan Tempurejo atas kerja sama dan dukungannya selama proses pengabdian. Kami juga berterima kasih kepada masyarakat Tempurejo atas partisipasi aktif dan kontribusinya yang berharga. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan berkontribusi terhadap kelancaran pengabdian ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan pelayanan publik di wilayah Kantor Kecamatan Tempurejo. Terima kasih.

DAFTAR PUSTAKA

Cahyadi, A. (2016). Penerapan *Good governance* dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis *Good governance* di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik 2 (2)*, 479-494.

Dahlan, M. (2017). Pengaruh Penerapan Good Goverance Terhadap Kinerja Unit Pelayanan Publik dan Budaya Organisasi dan Lingkungan Eksternal Sebagai Moderating Variable. *Sosiohumaniora 19 (1)*, 45-51.

Duarmas, D., Rumapea, P., & Rompas, W. Y. (2016). Prinsip-Prinsip *Good governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat. *Jurnal Administrasi Publik 1 (37)*, 1-9.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media.

Khairudin, Soewito, & Aminah. (2021). *Potret Kepercayaan Publik, Good governance dan E-Government di Indonesia.* Banyumas: CV. Amerta Media.

Manossoh, H. (2016). *Good Corporate Governance untuk Meningkatkan Kualitas Laporan Keuangan.* Manado: PT. Norlive Kharisma Indonesia.

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan *Good governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi 6 (1)*, 1-18.

Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik.* Sumedang: Unpad Press.

Rahmadana, M. F., & dkk. (2020). *Pelayanan Publik.* Medan: Yayasan Kita Menulis.

Rohman, A., & Hanafi, Y. S. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi 9 (2)*, 153-160.

Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya.* Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.

Tomuka, S. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli). *Jurnal Eksekutif 2 (1)*, 1-15.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.