

Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Kajian Literasi Permasalahan Pelayanan Publik di Indonesia)

Jamil Bazarah*

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email: jbazarah@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

08 Januari 2023

Received in revised form:

17 Januari 2023

Accepted:

19 Februari 2023

Keyword:

Implementation,
Public Service.

Kata Kunci:

Implementasi,
Pelayanan Publik;

ABSTRACT

Public service is a process of helping others in certain ways that require sensitivity and interpersonal relationships to create satisfaction and success. Every service produces products, both in the form of goods and services (Depdagri, 2004). Meanwhile, the main reference in the implementation of public services (Law Number 25 of 2009 concerning Public Services), it is explained that public services are activities or series of activities in order to fulfill service needs in accordance with laws and regulations for every citizen and resident of goods, services, and/or administrative services provided by public service providers. The poor public services in Indonesia are no secret. Among the State apparatus it still seems to complicate services, so it appears that if it can be complicated why it should be made easier; if it can be slowed down why should it be accelerated; State affairs cannot be finished by us alone, and so on. Such mindsets and attitude patterns are certainly not in line. Public service is a basic function of government, because government has historically existed and existed to meet the interests and needs of the community or its members. The implementation of public services is a state effort to meet the basic needs and civil rights of every citizen for goods, services, and administrative services provided by public service providers.

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Depdagri, 2004). Sedangkan yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik), dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Buruknya pelayanan publik di Indonesia sudah bukan rahasia lagi. Di kalangan aparatur Negara masih terkesan mempersulit pelayanan, sehingga muncul istilah kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah; jika bisa diperlambat mengapa harus dipercepat; urusan negara tidak bisa selesai oleh kita sendirian, dan sebagainya. Pola pikir dan pola sikap seperti itu tentu tidak sejalan. Pelayanan publik merupakan fungsi dasar dari pemerinth, karena pemerintah secara historis ada dan diadakan untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau anggotanya. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

* Corresponding Author: [Jbazarah@Gmail.Com](mailto:jbazarah@gmail.com)

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan kewajiban pemerintah terhadap warganya, sehingga tidak mengherankan jika Pemerintah merasa harus terlibat secara penuh dalam hal ini. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum (public service) adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan fungsi dasar pemerintah, oleh karena itu pemerintah wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan pada sisi yang lain pelayanan merupakan hak bagian anggota masyarakat. Secara Perspektif teoritik, terjadi pergeseran paradigm pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (old public administration) ke model manajemen publik baru (new public management), seperti dinyatakan Denhardt and Denhardt (2000) bahwa dalam proses perkembangannya secara perspektif teoritik, telah terjadi pergeseran paradigm dalam pelayanan publik dari model administrasi tradisional (old public administration) ke model manajemen public baru (new public management), dan pada akhirnya akan menuju pelayanan publik yang baru.

Perubahan paradigm sosial kemasyarakatan pada saat ini, dimana rakyat berharap pada pemerintah agar dapat terselenggaranya good governance, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab.

Kompleknya permasalahan yang dialami bangsa Indonesia dimana semakin sarat dengan permasalahan. Oknum-oknum organisasi pemerintah yang seharusnya menjadi panutan rakyat banyak yang tersandung berbagai masalah. Eksistensi pemerintahan yang baik atau sering disebut good governance yang selama ini menjadi "euphoria" namun faktanya saat ini masih menjadi mimpi dan hanyalah sebatas jargon belaka. Indonesia harus segera terbangun dari tidur panjangnya, revolusi di setiap bidang harus dilakukan karena setiap produk yang dihasilkannya hanya mawadahi kepentingan partai politik, fraksi dan sekelompok orang. Padahal seharusnya penyelenggaraan negara yang baik harus menjadi perhatian serius. Transparansi memang bisa menjadi salah satu solusi, tetapi hal itu tidaklah cukup untuk mencapai good governance.

Konsep good governance muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik good governance dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan good governance di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Parapejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. *Pertama*, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh *stakeholders*, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. *Kedua*,

Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. *Ketiga*, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan.

Di samping permasalahan di atas, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering dilecehkan martabatnya sebagai warga negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan para pejabatnya. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *good governance*. Untuk itu, aparatur negara harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien, karena diharapkan dengan penerapan *good governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan memaparkan tentang ; (1) realita pelayanan publik yang terjadi di masyarakat Indonesia, (2) mekanisme pelayanan publik sesuai dengan apa yang dalam tertuang dalam peraturan pemerintah, dan (3) menemukan tipe ideal mekanisme pelayanan publik dan penerapannya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *library research* atau studi kepustakaan. Untuk mencari data pada studi literasi dapat merujuk buku-buku, jurnal-jurnal penelitian yang telah dipublish baik lokal maupun internasional, tulisan-tulisan ilmiah, penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan artikel-artikel yang diterbitkan baik berupa majalah maupun surat kabar. Menurut Lofplad dalam Lexy Moleong (2018), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya hanya data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian ini memiliki sejumlah ciri-ciri yang membedakan dengan penelitian jenis lainnya, seperti: latar alamiah, manusia sebagai alat (instrumen), metode kualitatif, adanya batas yang ditentukan oleh fokus, deskriptif dan lain-lain.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik menurut paradigma good governance, dalam prosesnya tidak hanya dilakukan oleh pemerintah daerah berdasarkan pendekatan rule government (legalitas), atau hanya untuk kepentingan pemerintahan daerah. Paradigma good governance, mengedepankan proses dan prosedur, di mana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan suatu kebijakan senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Esensi pemerintahan yang baik (good governance) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik.

Kinerja manajemen pemerintahan yang buruk dapat disebabkan berbagai faktor antara lain: ketidakpedulian dan rendahnya komitmen top pimpinan, pimpinan manajerial atas, menengah, dan bawah, serta aparatur penyelenggara pemerintahan lainnya untuk bersama-sama mewujudkan tujuan otonomi daerah. Selain itu, kurangnya komitmen untuk menetapkan dan melaksanakan strategi dan kebijakan meningkatkan kualitas manajemen kinerja dan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik akan berpengaruh untuk menurunkan atau mempersempit terjadinya KKN. Nepotisme dan pungli yang dewasa ini telah merebak di semua lini ranah pelayanan publik, serta dapat menghilangkan diskriminasi dalam pemberian pelayanan.

Paradigma *good governance* menjadi relevan dan menjiwai kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah yang diarahkan untuk meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan, mengubah sikap ental, perilaku aparat penyelenggara pelayanan serta membangun kepedulian dan komitmen pimpinan daerah dan aparatnya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Permasalahan Pelayanan Publik

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana polapenyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

3. Kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat sehinggamenyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. Birokrasi pelayanan (khususnyapelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yangterdiri dari berbagai level, hal ini menyebabkan penyelesaian pelayananyang terlalu lama.
6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparatpelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat.

Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Pemecahan Masalah

Tuntutan masyarakat pada era reformasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan di atas sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

Adapun hal-hal yang dapat diajukan untuk mengatasi permasalahan tersebut antara lain:

1. Penetapan standar pelayanan. Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
2. Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP). Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya SOP. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Di samping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:
 - a. Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan uninterrupted. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus;

- b. Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
 - c. Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan;
 - d. Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan- perubhana tertentu dalam prosedur pelayanan;
 - e. Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu, atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas;
3. Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan. Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai bila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan public.
 4. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan. Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara efektif dan efisien dapat mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bati perbaikan kualitas pelayanan.

Di samping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik juga perlu didukung adanya restrukturisasi birokrasi, yang akan memangkas berbagai kompleksitas pelayanan publik menjadi lebih sederhana. Birokrasi yang kompleks menjadi ladang bagi tumbuhnya KKN dalam penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, jelas bahwa perbaikan kinerja pelayanan publik di Indonesia memerlukan kebijakan yang holistic. Pemerintah dituntut keberanian dan kemampuannya untuk bisa mengembangkan kebijakan reformasi birokrasi yang holistic dan melaksanakannya secara konsisten. Dengan cara ini, diharapkan reformasi birokrasi di Indonesia dapat menghasilkan sosok birokrasi yang benar-benar mengabdikan dirinya pada kepentingan publik dan menghasilkan pelayanan publik yang efisien, responsif, dan akuntabel.

Diharapkan untuk ke depannya pelayanan yang diberikan melalui konsep good governance akan menjadikan lebih mudah dalam memperoleh pelayanan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang ada di pemerintahan serta tidak membutuhkan biaya yang besar untuk memperoleh sebuah pelayanan. Dengan melaksanakan prinsip-prinsip good governance maka tiga pilarnya yaitu pemerintah, korporasi, dan masyarakat sipil saling menjaga, support dan berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sedang dilakukan.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan hasil pembahasan yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Konsep penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sudah cukup bagus. Hanya saja dalam implementasinya masih belum ideal, karena konsep yang cukup bagus tersebut belum didukung oleh ancaman hukuman yang tepat dan patut. Sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 34 sudah cukup ideal untuk memberikan aturan tentang perilaku pelaksana pelayanan publik yang profesional, akan tetapi jika diteliti lebih lanjut dalam Pasal 54 s/d 58 yang mengatur sanksi, tidak satupun ancaman hukuman yang bisa dijatuhkan kepada pelaksana pelayanan publik yang melanggar aturan perilaku pelaksana pelayanan publik sebagaimana dituangkan dalam pasal 34 tersebut. Sehingga jika pelaksana melanggar etika perilaku dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak ada sanksi hukuman yang bisa dijatuhkan kepada pelanggaran etika pelayanan public tersebut;
2. Perspektif New Public Service dan Good Governance dianggap paling tepat untuk kondisi sekarang dalam mengatasi masalah- masalah pelayanan publik di Indonesia. Strategi yang diterapkan meningkatkan responsivitas pelayanan publik terhadap warga masyarakat adalah melalui pelebagaan citizen charter atau kontrak pelayanan publik. *Citizen charter* adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menempatkan pengguna pelayanan sebagai pusat perhatian. Dalam hal ini, kebutuhan dan kepentingan pengguna pelayanan publik harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan penyelenggaraan pelayanan publik. *Citizen charter* telah mendorong seluruh penyedia dan pengguna pelayanan publik serta stakholders lainnya secara bersama-sama menyepakati jenis, prosedur, waktu, serta biaya penyelenggaraan pelayanan publik. Kesepakatan ini juga harus dapat mempertimbangkan keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia dan pengguna pelayanan publik. Karena perumusan kesepakatan dilakukan dengan melibatkan warga masyarakat pengguna, maka *citizen charter* akan dapat memudahkan penyedia pelayanan publik untuk dapat mengetahui dan memahami segala bentuk kepentingan dan kebutuhan spirasi warga masyarakat mengenai penyelenggaran pelayanan publik.
3. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik dilingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat, dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
4. Ada lima cara perbaikan di sektor pelayanan publik yang patut dipertimbangkan, yaitu: mempercepat terbentuknya UU pelayanan publik, pembentukan pelayanan publik satu atap (*one stop service*), transparansi biaya pengurusan pelayanan publik, membuat SOP, dan reformasi pegawai yang berkecimpung di pelayanan publik.

Saran

Berangkat dari realitas penyelenggaraan pelayanan publik maka perlu upaya-upaya sistematis dan berkesinambungan sebagai berikut:

1. Perlunya pemerintah untuk dapat menambah sarana dan prasarana terkait dengan pelayanan publik. Guna mendukung terselenggaranya pemerintahan yang baik dimana dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada

daerah untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat dan meningkatkan pelayanan publik.

2. Profesionalitas, integritas, dan nilai etika aparatur pemerintah perlu ditingkatkan atau dikomunikasikan dengan perilaku yang terbaik dan melibatkan pihak terkait. Karena sebaik apapun desain sebuah pelayanan publik tidak akan terlaksana dengan efektif, efisien, dan ekonomis jika dilaksanakan oleh orang-orang yang memiliki integritas dan nilai etika yang rendah.
3. Membangun keterlibatan masyarakat untuk mencapai penguatan partisipasi masyarakat madani.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizy, Abdul Qodri. 2007. *Change Management dalam Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia.
- Barata, Atep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- , 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.
- Dwiyanto, Agus. 2012, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- , 2003. *Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan? Policy Brief*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- , Agus, dkk., 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- IAN & BPKP. 2000. *Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra Malang.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lexy J. Moleong, 2018, *Metodologi penelitian kualitatif, Edisi Revisi*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya,
- Lewis, Carol W., Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Santosa, Panji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sadjijono. 2007. *Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance, LAKSBANG*.
- Lukman, Samparaa. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Tamin, Feisal. 2004. *Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Blantika.
- Thoha, Miftah. 2010. *Birokrasi & Politik di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 2001. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: MIA UNKRIS.
- Ubaidillah, A. dan Rozaq, Abdul. 2007. *Demokras, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani*. Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.

Artikel dan Dokumen :

Artikel

- Effendi, Sofian. 2005. *Membangun Budaya Birokrasi untuk Good Governance*. Makalah Seminar Lokakarya Nasional Reformasi Birokrasi. Kantor Menteri Negara PAN, tanggal 22 September 2005.

- Ganie, Meuthia, Rochman. 2000. Good Governance: Prinsip, Komponen dan Penerapannya. Jakarta: Komnas HAM
- Hardjasoemantri, Koesnadi. 2003. Good Governance dalam Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia. Makalah untuk Lokakarya Pembangunan Hukum Nasional ke VIII di Bali, tanggal 15 Juli 2003.
- Mardoto. 2009. Mengkritisi Clean and Good Governance di Indonesia, dalam <http://mardoto.com>.
- Prasetijo. 2009. Good Governance dan Pembangunan Berkelanjutan, dalam <http://prasetijo.wordpress.com>
- Sumadanna, I Made. 2007. Mewujudkan Good Governance dalam Sistem Pelayanan. Jurnal FISIP UNR Vol.2
- Buletin Informasi. 2000. Program Kemitraan untuk Pembaharuan Tata Pemerintahan di Indonesia.
- Dokumen Kebijakan UNDP. 2000. Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan. Buletin Informasi Program Kemitraan untuk Pembaharuan Tata Pemerintahan di Indonesia.

Dokumen:

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan, Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
- Surat Keputusan Menteri Negara/Kepala Badan Penanaman Modal dan Pembinaan BUMN No.23/M PM?BUMN/2000
- tentang: Pengembangan Praktik Good Corporate Governance dalam Perusahaan Perseroan (PERSERO)