

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN USAHA DI KANTOR KELURAHAN MANEMBO-NEMBO TENGAH KECAMATAN MATUARI KOTA BITUNG

Andreas Sasuang¹
Ronny Gosal²
Frans Singkoh³

Abstrak

Penerapan good governance dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi dan demokratisasi, yang merefleksikan dijunjung tingginya aspek pemenuhan hak-hak rakyat oleh penguasa, ditegakannya nilai-nilai keadilan dan solidaritas sosial, serta adanya penegakan HAM dalam berbagai aspek kehidupan Negara, misalnya dengan menegakan prinsip Rule Of Law atau supremasi hukum dalam berbagai aspek kehidupan Negara. Good governance juga dapat dipandang sebagai suatu konsep ideologi politik yang memuat kaidah-kaidah pokok atau prinsip-prinsip umum pemerintahan yang harus dijadikan pedoman dalam menyelenggarakan kehidupan negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan di kantor Kelurahan Manembo-Nembo Tengah. Teknik analisa data yang dipakai adalah teknik deskriptif kualitatif sesuai dengan data dan fakta dilapangan, dimaksudkan untuk mengkaji secara menyeluruh permasalahan penelitian. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip Good Governance yang ada di Kelurahan Manembo-Nembo Kecamatan Matuari Kota Bitung telah dilaksanakan dengan baik, walaupun belum sepenuhnya maksimal. Faktor-faktor yang mendorong terselenggaranya prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik adalah prinsip Partisipasi, ketentuan dan aturan-aturan yang berlaku, prinsip transparansi, dan prinsip responsif.

Kata Kunci : Penerapan, Good Governance, Pelayanan Surat Keterangan Usaha.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

Pendahuluan

Penerapan 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 sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur good governance. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Kenyataan yang dapat dilihat sekarang bahwa sampai saat ini pun pelaksanaan kehidupan Negara, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah di era globalisasi, reformasi, demokratisasi, dan otonomi daerah, justru masih menghadapi berbagai masalah dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya guna mewujudkan good governance secara utuh.

Di Kota Bitung terlebih khusus di Kelurahan Manembo-Nembo Tengah penerapan good governance dapat dilihat dalam berbagai kegiatan pelayanan seperti surat keterangan usaha namun pelaksanaannya dihadapkan pada berbagai kendala seperti masih banyaknya praktik penyelenggaraan birokrasi pemerintahan yang diliputi oleh berbagai tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) yang dilakukan oleh oknum pejabat teras pemerintah. Ditambah lagi perilaku para penyelenggara negara di daerah ini (baik itu penyelenggara pemerintah maupun legislatif) yang seringkali tidak sesuai dengan nilai-nilai etis (etika pemerintahan) dalam menjalankan tugas dan perannya sebagai pemerintah. Suara-suara rakyat yang menghendaki sosok pemerintah daerah yang dekat dengan rakyat, dan mengutamakan

kepentingan rakyat dibandingkan kepentingan pribadi terbentur oleh arogansi dan sikap acuh dari kalangan pejabat penyelenggara pemerintah. Kondisi ini menurut pengamatan penulis juga terjadi di salah satu Kelurahan di Kota Bitung, yaitu Kelurahan Manembo-Nembo Tengah.

Surat Keterangan Usaha (SKU) adalah surat yang dibuat oleh aparat berwenang, dalam hal ini Kelurahan atau Kepala Desa, untuk menerangkan bahwa orang yang namanya tertera dalam surat tersebut benar merupakan penduduk di RT dan RW yang berada di bawah Kelurahan atau Desa tersebut dan benar memiliki sebuah usaha yang disebutkan dalam surat tersebut. Masyarakat pada umumnya mengidentikan birokrasi sebagai proses berbelit-belit, waktu yang lama, biaya yang banyak, dan pada akhirnya menimbulkan keluh kesah bahwasanya birokrasi sangat tidak adil dan tidak efisien. Sikap mental yang arogan dan etos kerja rendah dikalangan birokrat sering menjadi sumber masalah bagi peningkatan kualitas pelayanan publik selama ini.

Masalah pelayanan publik atau publik services di kantor Kelurahan Manembo-Nembo Tengah untuk masa sekarang ini masih jadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komperhensif hal ini dibuktikan ketika timbul berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada Pejabat Negara. Kurang transparan pengambil keputusan yang dilakukan pemerintah, kontrol lembaga control yang kurang berfungsi dengan baik sehingga pelayanan kepada

masyarakat di kantor Kelurahan Manembo-Nembo Tengah kurang maksimal, masih terdapat penyalahgunaan kekuasaan oleh oknum-oknum pejabat tertentu begitu juga masalah akuntabilitas dalam pelayanan, belum adanya pertanggungjawaban yang jelas mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat, Kurangnya kesadaran tentang kewajiban yang harus dipertanggungjawabkan dinilai menjadi faktor penyebab tingkat kinerja yang buruk. Daya tanggap aparat dalam pelayanan juga bermasalah, aparat sering acuh tak acuh dalam melayani masyarakat kemampuan aparat dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha juga dapat dikatakan lambat.

Tinjauan Pustaka

Good governance merupakan suatu kesepakatan menyangkut pengaturan Negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sector swasta dimana kesepakatan tersebut mencakup pembentukan seluruh mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan di antara mereka. (Masyarakat Transparansi Indonesia, 202:9)

Disis lain istilah Good governance menurut Dwi Payana (2008:45) merupakan sesuatu yang sulit didefinisikan karena didalamnya terkandung makna etis. Dalam artian bahwa sesuatu yang dipandang baik dalam suatu masyarakat, namun bagi masyarakat lainnya belum tentu mendapat penilaian yang sama. Berbagai definisi Good governance (Dwi Payana, 2008:47) lainnya adalah sebagai berikut: "Good Governance"

sering di artikan sebagai "kepemerintahan yang baik". Adapula yang mengartikannya sebagai "tata pemerintahan yang baik" dan ada pula yang mengartikannya sebagai "sistem pemerintahan yang baik". Selanjutnya dijelaskan pula bahwa istilah "governance" sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan publik good and services. Sedangkan arti "good" dalam "good governance" mengandung dua pengertian, pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan, berkelanjutan dan keadilan sosial; kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Praktek terbaiknya di sebut "good governance" atau pemerintahan yang baik. Sehingga dengan demikian "good governance" didefinisikan sebagai "penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggung jawab,serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain-domain Negara, sektor swasta dan masyarakat".

Menurut Riswanda Imawan (2012:32) "good governance" diartikan sebagai cara kekuasaan Negara digunakan dalam mengatur sumber-sumber ekonomi dan sosial bagi pembangunan masyarakat (the way state power is used in managing economic and social resources for development of society)

Menurut Sedarmayati (2007:76) good governance adalah suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut administrasi pembangunan. Dengan demikian ia berpendapat bahwa pemerintah berada pada posisi sentral (agent of chance) dari suatu masyarakat

dalam suatu masyarakat berkembang. Dalam good governance tidak hanya pemerintah, tetapi juga citizen, masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat yang terorganisir, seperti LSM, asosiasi-asosiasi kerja, bahkan paguyuban.

Menurut Zulkarnain (2006:21) good governance merupakan sesuatu yang baru bagi masyarakat Indonesia, dimana aplikasi daripada konsep ini seringkali tergantung pada kerjasama pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintah yang bersih dan demokratis. Dijelaskan pula bahwa terjadinya krisis disebabkan banyaknya penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan yang telah merusak sendi-sendi penyelenggaraan Negara dan berbagai sendi kehidupan nasional. Sejak reformasi dimulai maka konsep good governance masuk dalam khasanah pemulihan ekonomi Indonesia. Untuk mengetahui gagasan dan praktek good governance, maka inti good governance adalah seni pemerintah yang berpijak pada rule of law dengan elemen transparansi, akuntabilitas, fairness, dan responsibility. Elemen-elemen tersebut menyadarkan kita bahwa good governance adalah seperangkat tindakan yang memberikan pagar yang lebih jelas dari proses pemerintahan dengan fungsi dan wewenangnya.

Dari sudut pendekatan sistim menurut Pulkadang (205:34), good governance menyangkut pelaksanaan kekuasaan pemerintah dalam hal decision making dan dalam hal menjalankan fungsinya secara utuh, dan menyeluruh sebagai suatu kesatuan tindakan yang terarah dan teratur, baik itu meliputi bidang ekonomi (economic governance), politik (political governance), dan administrasi (administrative governance).

Kepemerintahan ekonomi fungsinya melalui proses-proses pembuatan

keputusan yang memfasilitasi kegiatan dibidang ekonomi didalam negeri dan interaksi diantara pelaku ekonomi. Kepemerintahan politik fungsinya menyangkut proses-proses pembuatan keputusan untuk formulasi kebijakan. Kepemerintahan administrasi adalah system pelaksanaan proses kebijakan.

Beberapa aspek yang biasa menunjukkan dijalankannya good governance atau pemerintahan yang baik menurut Suhardono (2011:115), yaitu pertama, pengakuan atas pluralitas politik; kedua, keadilan sosial; ketiga, akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan; dan keempat, kebebasan. Kasus-kasus yang berkembang di dunia ketiga dan upaya pembauran sistim kapitalisme dunia, telah memunculkan ide perubahan yang cukup penting, dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Good governance dalam konteks ini dapat dipandang sebagai langkah untuk menciptakan mekanisme baru yang memungkinkan Negara kembali berfungsi untuk mengatasi masalah-masalah yang justru di akibatkan oleh kerja mekanisme pasar.

Good governance sering diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik. Konsep good governance pada suatu gagasan adanya saling (interdependence) dan interaksi dari bermacam-macam aktor kelembagaan disemua level di dalam Negara (Legislatif, Eksekutif, yudikatif, militer) dan sektor swasta (Perusahaan, lembaga keuangan). Tidak boleh ada aktor kelembagaan didalam good governance yang mempunyai kontrol yang absolute. Dengan kata lain, didalam good governance hubungan antar Negara, masyarakat madani, dan sektor swasta harus dilandasi prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas publik dan partisipasi, yaitu suatu prasyarat kondisional yang dibutuhkan dalam proses pengambilan dan

keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik dan akseptabilitas masyarakat terhadap suatu kebijakan yang dibuat bukan ditentukan oleh kekuasaan yang dimiliki, tetapi sangat tergantung dari sejauh keterlibatan actor-aktor didalamnya.

Menurut kamus besar bahas Indonesia dalam KoAk (2012:55) dikatakan bahwa prinsip mengandung pengertian “asas” (kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir dan bertindak, dan sebagainya). Secara harafiah, prinsip dapat diartikan sebagai dasar yang menjadi pedoman yang dijunjung tinggi oleh seseorang atau kelompok karena diyakini kebenarannya. Dalam kaitannya dengan judul skripsi ini, maka faktor yang ditekankan disini adalah bagaimana suatu “Prinsip” dapat diterapkan secara nyata dalam kehidupan sehari-hari sebagai suatu kebenaran umum bukan sekedar mengetahui atau memahami saja hakikat dari pada prinsip itu sendiri. Selain itu juga berbicara mengenai bagaimana suatu prinsip diterapkan secara seimbang dan selaras sehingga tidak menimbulkan kekacauan dan ketimpangan (*overlapping*) dalam kehidupan masyarakat, bangsa dan Negara.

Lembaga Administrasi Negara memberikan pengertian *Good governance* yaitu penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat

Pelayanan publik atau *public services* untuk masa sekarang ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif hal ini dibuktikan ketika timbul berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Harus

diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan baik dari sisi paradigma maupun dari format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan yang dilihat dari kedua sisi belumlah memasukan bahkan masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang tidak berdaya. Kecendrungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayanan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat pada Negara (Riawan, 2005:15) meskipun sesungguhnya Negara berdiri untuk kepentingan masyarakat.

Yang menjadi pertanyaan apakah pelayanan publik itu? Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam suatu interaksi langsung antar seornag dengan yang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam kamus besar bahas Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku, menjadi publik yang berarti umum, orang banyak/ramai. Atas dasar pengertian ini pelayanan publik diartikan bahwa setiap

kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setaip kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Seperti yang dikemukakan oleh Kurniawan, (2005:6)

“Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan” Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu. Pendapat lain Seperti yang dijelaskan (Kotler dalam Lukman 2009:4: Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”

Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam

kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Menurut Bogdan dan Tylor (dalam Moleong, 2012:31) merupakan prosedur meneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Pendekatan kualitatif dicirikan oleh tujuan penelitian yang berupaya memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa yang tidak memerlukan kuantifikasi, karena gejala tidak memungkinkan untuk diukur secara tepat (Grana, 2009:32).

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini pada beberapa prinsip good governance disesuaikan dengan permasalahan yang ada dilapangan yaitu:

1. Responsivness.
2. Transparansi dan
3. Akuntabilitas
4. Efektif dan Efisien

Setiap penelitian berhadapan dengan masalah sumber data yang disebut Informan penelitian. Di dalam subjek penelitian kualitatif, informasi atau data diperoleh dari sumber yang dapat memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian, untuk itu harus ditentukan informan penelitian yang dapat disajikan sumber informasi. Dengan penelitian kualitatif informan penelitian dipilih secara “Purposive” berkaitan dengan tujuan tertentu. Berdasarkan hal tersebut maka dalam penelitian ini tidak ada sampel acak, tetapi sampel bertujuan.

Dalam penelitian ini informan dipilih secara sengaja yang terdiri dari beberapa informan yang dianggap memiliki pengetahuan yang baik tentang pelaksanaan pelayanan Umum di Kelurahan Manembo-Nembo Tengah Kecamatan Matuari Kota Bitung. Adapun Informan dalam penelitian ini adalah:

1. Lurah

2. Sekretaris Kelurahan
3. Staf Kelurahan
4. Masyarakat Kelurahan Manembo-Nembo Tengah yang pernah mengurus Surat Keterangan Usaha di Kelurahan Manembo-Nembo Tengah.

Hasil Penelitian

Kelurahan merupakan lembaga terkecil dari struktur pemerintahan di Indonesia, hal ini membuat posisi kelurahan menjadi di ujung tombak dalam pelayanan terhadap masyarakat karena bersentuhan langsung dengan masyarakat. Dari situasi tersebut seharusnya perhatian pemerintah terhadap kelurahan lebih besar. Berbeda dengan desa, kelurahan merupakan wilayah administratif yang sumber biayanya bergantung dari pemerintah kota melalui kecamatan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah, dimana dengan kondisi sumberdaya yang terbatas harus memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat.

Pelayanan Publik merupakan kebutuhan pokok setiap warga Negara yakni pengurusan berbagai macam surat menyurat, legalitas, keterangan serta kebutuhan yang menyangkut kewarganegaraan. Setiap warga Negara diwajibkan memiliki kartu tanda penduduk, dan apabila mengurus sesuatu seperti melamar pekerjaan, sekolah harus melegalisir kartu tersebut, pelayanan ini begitu jamak ditemukan dikantor kelurahan mengingat hal ini begitu banyak diurus oleh masyarakat, maka dibutuhkan kualitas pelayanan yang maksimal sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Negara ini.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan

guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Bagi Instansi pemerintahan, maka pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat faktor Sarana Prasarana, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Akuntabilitas aparat setempat merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai instrument dalam pemberian pelayanan yang memuaskan.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Salah satu aspek paling penting banyak menarik perhatian adalah efektivitas kerja dari sektor-sektor pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik terhadap ketepatan waktu maupun pada kepastian biaya dalam kegiatan pelayanan tersebut. Meskipun banyak ide-ide yang dilontarkan oleh berbagai organisasi tentang ide-ide pelayanan

yang memadai, seperti slogan “kami hadir untuk melayani”, namun itu hanya terbatas pada slogan belaka, sebab kondisi di lapangan sangat berbeda.

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang pemerintahan, sosial ekonomi di Kantor Kelurahan. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kedudukan dan fungsi pengelolaan pemerintah Kelurahan sebagai fungsi dasar terdepan dalam memberikan pelayanan masyarakat pada bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Sangat banyak dokumen resmi yang diperlukan untuk legalitas, semuanya harus diperoleh melalui Kantor Kelurahan.

Dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen-dokumen seringkali dihadapkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang kurang sinkron antara tersedianya data yang dimiliki Kantor Kelurahan dan Kecamatan yang dimiliki oleh masyarakat yang akan dilayani, sehingga menyebabkan berbelit-belitnya kondisi pelayanan dan warga yang dilayani merasakan adanya diskriminasi pada waktu pelayanan, bahkan biaya pelayanan seperti adanya biaya administrasi yang bersifat tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

Proses pelayanan administrasi dokumen pada dasarnya telah mengalami perkembangan yang cukup berarti, bahkan mekanisme pelayanan yang dimulai pada level organisasi pemerintahan terendah sampai pada terbitnya suatu dokumen telah berusaha menampilkan, efisiensi dan efektifitas kerja dengan memberdayakan semua elemen-elemen yang terlibat dalam pelayanan pada masyarakat.

Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan public merupakan kegiatan

atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Dijelaskan pula dalam Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Bab II pasal 3 dijabarkan tentang tujuan undang-undang tentang pelayanan publik :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa prinsip-prinsip good governance dalam pembuatan surat keterangan usaha di Kelurahan Manembo-Nembo Kecamatan Matuari Kota Bitung:

1. Efektif dan Efisien

Terselenggaranya kegiatan instansi public dengan menggunakan sumber dayan yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab. Indikatornya antara lain adalah pelayanan mudah, cepat, dan murah. Cara yang dilakukan agar Pemerintah Kelurahan Manembo-Nembo Kecamatan Matuari dapat menciptakan kondisi kerja yang efektif dan efisien guna terwujudnya good governance adalah adanya pelatihan khusus untuk pegawai seperti computer, dan penggunaan teknologi lainnya.

Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur,

(Wojowisoto, 2009:89). Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif (Gie 2006:149). Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna.

2. Prinsip Transparansi (Transparency)

Secara konseptual, transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat di akses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Dengan prinsip transparansi yang benar-benar diimplementasikan pada setiap aspek dan fungsi pemerintahan di daerah, apalagi bila di lengkapi dengan penerapan prinsip merit system dan reward and punishment dan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Secara konkrit, penerapan prinsip transparansi dapat dijabarkan sebagai berikut

- a. Adanya arus informasi dan komunikasi yang akurat bagi masyarakat umum dalam kaitannya dengan program-program pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan
- b. Adanya keterbukaan dalam hal pengambil keputusan publik dan dalam proses implementasi atau pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa informan bagaimana penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pengurusan Surat Keterangan Usaha, khususnya prinsip transparansi didapati bahwa prinsip transparansi di Kelurahan Manembo-Nembo telah berjalan dengan

baik, hal ini berdasarkan yang dikatakan oleh informan tokoh masyarakat Bapak T.G beliau berpendapat bahwa penerapan prinsip keterbukaan (transparansi) dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan Manembo-Nembo khususnya dalam pengurusan SKU telah dilakukan secara optimal atau berada pada kategori baik, pegawai selalu menjelaskan apa, bagaimana dan berapa yang harus dikeluarkan untuk mengurus sesuatu di kelurahan. Hal ini membuat masyarakat tidak perlu bertanya-tanya dan merasa nyaman.

Hal berbeda dikatakan oleh ibu. UR yang pernah mengurus Surat Keterangan Usaha di Kelurahan, beliau mengatakan, dalam hal transparansi saya rasa perlu ada beberapa pembenahan, terkadang dalam beberapa kondisi pegawai kelurahan tidak terbuka dalam hal biaya, mungkin karena tidak ada pimpinan atau bagaimana. Hal ini pernah terjadi waktu saya mengurus SKU, dimana ada pegawai yang meminta lebih dari biasanya. Namun setelah saya bertanya kepada teman saya yang pernah mengurus, tidak seperti itu.

Kesimpulan

1. Secara umum pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip Good Governance yang ada di Kelurahan Manembo-Nembo Kecamatan Matuari Kota Bitung telah dilaksanakan dengan baik, walaupun belum sepenuhnya maksimal.
2. Faktor-faktor yang mendorong terselenggaranya prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik adalah prinsip Partisipasi, ketentuan dan aturan-aturan yang berlaku, prinsip transparansi, dan prinsip responsif.

Saran

1. Perlunya prinsip pemerataan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh lurah, agar dalam pemberian pelayanan pembuatan SKU, lebih mengedepankan pemerataan, kepada semua warga, tidak memandang yang berkemampuan secara finansial maupun warga yang tidak berkemampuan.
2. Lebih ditingkatkan dan dimaksimalkan pelayanan publik kepada setiap warga, yang akan mengurus surat-surat kependudukan dan Surat Keterangan Usaha, agar nantinya dapat tercipta pelayanan prima kepada masyarakat melalui prinsip-prinsip Good Governance. Selain itu perlunya ditambahkan faktor pemerataan dalam penyelenggaraan pemerintah Kelurahan Manembo-Nembo, demi terciptanya pelayanan publik yang baik, berdasarkan penerapan dari prinsip Good Governance.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwipayana, AAGN. Ari. 2008. *Membangun Good Governance*. Raja Grafindo Pustaka, Jakarta
- Grana, Judistira K. 2009. *Metode penelitian kualitatif*. Edisi ketiga. Bandung: Primaco Akademika Garna Foundation.
- Imawan, Riswanda, 2012, "Desentralisasi, demokratisasi, dan Pembentukan Good governance", Makalah, Jakarta
- Kansil, C.S.T. 2011, "Sistem Pemerintahan Indonesia", (Edisi Revisi), Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Komite Anti Korupsi (KoKAK), 2012, "Panduan Rakyat Memberantas Korupsi", Cetakan Pertama, Penerbit Komite Anti Korupsi (KoAk), Bandar Lampung.
- Lukman Sampara, 2010, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, cetakan kesebelas STIA LAN Jakarta.
- Masduki, Teten, 2002 "Korupsi dan Reformasi Good governance" Masyarakat Transparansi Indonesia Indonesia, 2002, "Supermasi Hukum", Modul, Jakarta
- _____, 2002, "Good governance dan Penguatan Instansi Daerah", Cetakan Pertama, Penerbit Masyarakat Transparansi Indonesia. Bekerjasama Dengan AusAID, Jakarta.
- _____, 2002, "Gerakan Anti Korupsi Pilar Tegaknya Good governance-Leadership for Good Governance", Modul.
- Moleong, Lexy, J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi, Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu. Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. PT Alumni: Bandung.
- Pulukadang, Ishak, 2005, "Evaluasi dan Revitalisasi Program Pembangunan Kecamatan Matuari Kota Bitung dibidang Pemerintahan Yang Baik", Makalah, FISIP Unsrat. Manado.
- Sedarmayati, 2007. *Good Governance: Pemerintahan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung : Mandar Maju
- Sugiyono. 2007, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta; Bandung.
- Suhardono, Edi dkk, 2011, "Good governance Untuk Daulat Siapa?" Edisi Revisi. Forum LSM DIY, Yogyakarta.
- Suryaningrat, Bayu 2007, "Organisasi Pemerintahan Wilayah/Daerah", (edisi revisi) penerbit Transito, Bandung.

EKSEKUTIF

ISSN : 2337 - 5736

Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan

Volume 1 No. 1 Tahun 2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

Syafrudin Ateng. 2009 “Pemerintah Daerah dan Pembangunan”, Penerbit Sumur, Bandung

Tjandra, Riawan. 2005. Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah dalam Pelayanan Publik.

Zulkarnain, happy Bone, 2006, “Kendala Terwujudnya Good governance”, Artikel.