

PERAN LURAH DALAM MEWUJUDKAN TATA KELOLA PEMERINTAH YANG BAIK SUATU STUDI DI KELURAHAN SAGERAT KECAMATAN MATUARI KOTA BITUNG

Oleh

Apphia Rantepasang¹
Johannis E Kaawoan²
Franky R. D. Rengkung³

Abstrak

Tata kelola pemerintahan yang baik merupakan praktek penyelenggaraan pemerintahan yang ideal dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tidak bias lepas dari profesionalisme penyelenggara pemerintahan yaitu aparatur pemerintahan yang bermoral dan mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau. Selain itu dalam menjalankan pemerintahan sangat diperlukan keterbukaan dari aparatur pemerintah agar dapat tercipta kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Peran Lurah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dilihat dari profesionalisme dan transparansi aparatur pemerintah kelurahan Sagerat. Teori yang digunakan adalah teori prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik yang dikemukakan oleh Buyung, Penelitian kualitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang menyebabkan data dan analisis yang digunakan dalam penelitian bersifat kualitatif. Fokus penelitian ini yakni peran lurah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik yang dilihat dari profesionalisme dan transparansi aparatur pemerintah kelurahan berdasarkan teori prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik menurut Buyung.

Hasil penelitian ini ditinjau dari indikator profesionalisme dan transparansi yang dikemukakan oleh Buyung yaitu penyelenggara pemerintahan yang mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan dengan biaya terjangkau serta penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Kesimpulan profesionalisme penyelenggara pemerintahan yang ada di kelurahan Sagerat yaitu pegawai pemerintah kelurahan Sagerat yang lambat dalam meresponi setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta sulitnya masyarakat dalam mengakses informasi.

Kata kunci : Peran, Lurah, Tata Kelola Pemerintahan yang Baik

¹ Mahasiswa Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

² Tenaga Pendidik Pada Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

³ Tenaga Pendidik Pada Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

PENDAHULUAN

Reformasi dilakukan untuk mewujudkan aparatur negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan. Terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* merupakan impian sekaligus harapan semua bangsa di dunia. Selain itu, masyarakat menuntut agar pemerintah memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dalam memberantas praktek-praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, sehingga tercipta pemerintahan yang bersih dan mampu menyediakan pelayanan yang prima sebagaimana diharapkan masyarakat. Agar harapan tersebut dapat menjadi kenyataan maka dituntut adanya suatu sikap aparatur yang baik, integritas, profesionalisme serta etos kerja dan moral yang tinggi.

Pemerintah dibentuk dengan maksud untuk membangun peradaban dan menjaga sistem ketertiban sosial sehingga masyarakat bisa menjalani hidup secara wajar dalam konteks kehidupan bernegara. Pelaksanaan Otonomi Daerah membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka aparat pemerintahan di daerah diharapkan dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan dengan lebih baik dari sebelumnya sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) merupakan praktek penyelenggaraan pemerintahan yang ideal dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya globalisasi tuntutan akan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah suatu keharusan seiring dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat. Kepemerintahan yang baik dalam konteksnya merupakan suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat, dan swasta. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah bahwa masyarakat dapat menilai dan memilih, bahkan meminta jasa layanan yang lebih baik.

Tata Kelola Pemerintahan yang Baik tidak lepas dari profesionalisme penyelenggara pemerintahan yaitu aparatur pemerintah yang bermoral dan mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya terjangkau. Selain itu dalam menjalankan pemerintahan sangat diperlukan keterbukaan atau transparansi dari aparatur pemerintah agar dapat tercipta kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Di kelurahan Sagerat tata kelola pemerintahan yang baik diperhadapkan dengan berbagai kendala khususnya bagi masyarakat yang baru cukup sulit dalam mendapatkan pelayanan yang baik seperti halnya dalam mengurus surat berdomisili, dan terlihat masih lambatnya kerja pegawai kelurahan dalam meresponi akan setiap kebutuhan pelayanan dari masyarakat, selain itu ketepatan waktu yang kurang sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada, dari ketiga masalah atau kendala yang dihadapi ada pula masalah tentang ketidak jelasannya biaya pelayanan yang ada di kelurahan Sagerat.

Namun hingga saat ini pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkadang masih sulit untuk diakses langsung oleh masyarakat yaitu mengenai informasi prosedur pelayanan yang kurang jelas dan berbelit-belit sehingga menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan informasi yang akurat serta memadai.

Dalam melaksanakan perannya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, pihak pemerintah kelurahan Sagerat harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di kelurahan yang memerlukan pelayanan secara optimal sehingga dapat terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan yang baik (Good Governance) di Kelurahan Sagerat. Dengan kenyataan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Peran Lurah dalam Mewujudkan Tata Kelola

Pemerintahan yang Baik suatu studi di Kelurahan Sagerat, Kecamatan Matuari, Kota Bitung”.

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Peran Lurah dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dilihat dari Profesionalisme dan Transparansi aparatur pemerintah kelurahan Sagerat ?. Untuk mengetahui Peran Lurah dalam mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dilihat dari Profesionalisme dan Transparansi aparatur pemerintah kelurahan Sagerat.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Peran

Setiap manusia dalam kehidupannya masing-masing memiliki peran dan fungsi dalam menjalankan kehidupan sosialnya. Dalam melaksanakan perannya, setiap manusia memiliki cara atau sikap yang berbeda-beda. Hal ini sangat dipengaruhi oleh latar belakang kehidupan sosialnya. Istilah peran dalam “Kamus Besar Bahasa Indonesia” mempunyai arti pemain sandiwara (film), tukang lawak pada permainan makyong, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat.

Menurut Abu Ahmadi (1982:74) peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya.

Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto (2002:243), yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.

Konsep Kelurahan

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan dalam konteks otonomi daerah di Indonesia. Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau kota Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil dan kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas.

Menurut Dadang Solihin (2002:74), menyatakan bahwa ”kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota dibawah kecamatan. Satuan wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintah terendah langsung di bawah camat dan tidak berhak menyelenggarakan rumah tangga sendiri. Ciri utama kelurahan kepala kelurahan (lurah) sebagai pegawai negeri dan tidak dipilih oleh rakyat.”

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005, Pasal (1) ayat (5) Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan.

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintahan daerah, Pasal 229 ayat (1) Kelurahan dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah. Ayat (2) Kelurahan dipimpin oleh seorang kepala kelurahan yang disebut lurah selaku perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat. Ayat (3) Lurah diangkat oleh bupati/wali kota atas usul sekretaris daerah dari pegawai negeri sipil yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam konteks Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014, hubungan pembinaan camat kepada lurah sudah merupakan kewajiban yang melekat pada dirinya, mengingat lurah adalah bawahan camat. Aparatur pemerintahan yang terdepan sebagai ujung tombak pemerintahan negara adalah di desa/kelurahan. Pemimpin pada tingkat desa disebut Kepala Desa, dan pemimpin pada tingkat kelurahan disebut Lurah. Kepala Desa dan Lurah memimpin proses kegiatan pemerintahan di wilayahnya. Pimpinan pemerintahan tingkat kelurahan adalah Kepala Kelurahan atau Lurah.

Konsep Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance)

Istilah “governance” tidak hanya berarti pemerintahan sebagai suatu kegiatan tetapi juga mengandung arti pengurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan penyelenggaraan dan juga diartikan pemerintahan.

Agus Dwiyanto (2008:94) mengemukakan bahwa menjelang berlangsungnya reformasi politik, beberapa lembaga internasional seperti *United Nations Development Program* (UNDP) dan *World Bank*, memperkenalkan terminologi baru yang disebut *good public governance* atau *good governance*.

Popularitas terminologi ini mencuat dikalangan pemerintah, akademisi, dan lembaga swadaya masyarakat sejalan dengan pemberian bantuan yang diarahkan pada pengembangan *good governance*. Karena sangat gencar dipromosikan maka sekarang ini istilah *good governance* menjadi kata yang sangat sering diucapkan dalam berbagai ruang diskusi di Indonesia, seperti halnya istilah demokrasi dan otonomi.

Dalam banyak kesempatan, istilah *governance* dibiarkan dalam bentuk aslinya karena sulit dicari padanannya yang tepat. Banyak pula yang menterjemahkannya menjadi tata pemerintahan (Agus Dwiyanto, 2008:94), penyelenggaraan negara, atau diartikan dengan penyelenggaraan atau pun pengelolaan atau manajemen pemerintahan.

Pemerintah atau "*Government*" (dalam bahasa Inggris) diartikan pengarahannya administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam sebuah Negara, Negara bagian, kota dan lain sebagainya. Walaupun pemerintah dapat diartikan pula sebagai lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan Negara, Negara bagian, atau kota dan sebagainya.

Menurut Zulkarnain (2002:21) pemerintahan yang baik merupakan sesuatu yang baru bagi masyarakat Indonesia, dimana aplikasi dari pada konsep ini seringkali tergantung pada kerjasama pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintah yang bersih dan demokratis.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia dalam KoAk (2002:55) 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 UNDP (1997:10) Mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi :

- a. Partisipasi (*Participation*)
Setiap orang atau warga Negara masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.
- b. Aturan Hukum (*Rule of Law*)
Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia.
- c. Transparansi (*Transparency*)
Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi.
- d. Daya tanggap (*Responsiveness*)
Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholders).
- e. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)
Pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat berlakunya terhadap berbagai kebijakan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
- f. Berkeadilan (*Equity*)
Pemerintah yang baik akan memberi kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka

untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.

g. Efektifitas dan Efisiensi (*Effecteness and Efficiency*)

Setiap Proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber-sumber yang tersedia.

h. Akuntabilitas (*Accountability*)

Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor pemerintah, swasta dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik (Masyarakat umum), sebagaimana halnya kepada para pemilik (stakeholders).

i. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

j. Saling keterbukaan (*Interrelated*)

Keseluruhan ciri *good governance* tersebut adalah saling memperkuat dan saling terkait (*mutually reinforcing*) dan tidak bisa berdiri sendiri.

Selanjutnya menurut Buyung (2010:34), prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik antara lain:

1. Kesetaraan: Memberi peluang yang sama bagi setiap anggota masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya.
2. Pengawasan: Meningkatkan upaya pengawasan terhadap penyelenggara pemerintahan dan pembangunan dengan mengusahakan ketertiban swasta dan masyarakat luas.
3. Penegakan Hukum: Mewujudkan adanya penegakan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan

memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

4. Daya Tanggap: Meningkatkan kepekaan para penyelenggara pemerintahan terhadap aspirasi masyarakat, tanpa kecuali.

5. Efisiensi dan Efektivitas: Menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab.

6. Partisipasi: Mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

7. Profesionalisme: Meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.

8. Akuntabilitas: Meningkatkan tanggungjawab dan tanggungugat para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat luas.

9. Wawasan kedepan: Membangun daerah berdasarkan visi dan strategi yang jelas dan mengikutsertakan warga dalam seluruh proses pembangunan, sehingga warga merasa memiliki dan ikut bertanggungjawab terhadap kemajuan daerahnya.

10. Transparansi: Menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Dari konsep diatas dapat disimpulkan peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), yaitu ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengankedudukannya, maka ia menjalankan suatu peran. Selain itu *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan penyelenggaraan negara, atau diartikan dengan penyelenggaraan atau pun pengelolaan atau

manajemen pemerintahan serta kerjasama antara pihak pemerintah, masyarakat dan pihak swasta untuk mencapai tujuan yaitu pemerintah yang bersih dan demokratis sesuai dengan prinsip-prinsip dari tata kelola pemerintahan yang baik.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif yaitu peran lurah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, dilihat dari :

1. Peran lurah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan meningkatkan Profesionalisme penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.
2. Peran lurah dalam menjalankan pemerintahan yang transparansi melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Informan adalah orang yang merupakan sumber informasi penelitian. Informan dalam penelitian ini yaitu Lurah Sagerat, Sekertaris Kelurahan, Staf Pegawai Kelurahan dan Beberapa masyarakat yang pernah mengurus surat-surat dikelurahan Sagerat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer, Data Sekunder

Karena penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka teknik analisis data yang relevan adalah teknik analisis deskriptif analisis yaitu hasil pengumpulan data direduksi. Istilah "Reduksi" dalam penelitian kualitatif diartikan sebagai data, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal penting (Sugiono 2010:24).

Peran Lurah Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Dalam Meningkatkan Profesionalisme Penyelenggara Pemerintahan

Dalam menjalankan pemerintahan yang ada dikelurahan , lurah sebagai kepala kelurahan mempunyai andil besar dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, oleh karena itu sebagai pemimpin lurah harus mengerti sejauh mana kewenangannya sebagai pemimpin dalam menjalankan pemerintahan yang ada dikelurahan kelurahan.

Dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik sangat di perlukan profesionalisme atau sikap para penyelenggara yang benar-benar menguasai dan sungguh-sungguh terhadap profesinya. Selain itu profesionalisme merupakan suatu sebutan kualitas sikap para penyelenggara pemerintahan terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian serta pengalaman kerja yang dimiliki untuk dapat melakukan tugas-tugasnya.

Hasil wawancara dengan lurah Sagerat bahwa *"Hal mendasar yang perlu ditingkatkan dari setiap penyelenggara pemerintahan yang ada dibawah kepemimpinan saya yaitu dimulai dari moral penyelenggara pemerintahan yang harus mengutamakan kejujuran dan bersikap yang baik sesuai dengan peraturan yang ada serta disiplin dalam melakukan setiap tugas dan berani bertanggung jawab, karena dari hal tugas dan pekerjaan yang saya berikan kepada staf pegawai maupun setiap kelapa seksi, dapat menjadi tolak ukur bagi saya untuk melihat profesionalisme mereka dalam memajemen setiap tugas dan pekerjaan yang ada."*

Berdasarkan hasil wawancara sebagaimana yang disampaikan oleh lurah Sagerat bahwa dalam meningkatkan profesionalisme penyelenggara pemerintahan kelurahan Sagerat sehingga mampu memberikan pelayanan mudah, cepat, tepat dan dengan biaya terjangkau, harus didukung oleh faktor-faktor penentu keberhasilan pelayanan serta profesionalisme aparatur pemerintah dikelurahan Sagerat. Lurah sebagai kepala kelurahan sangat berperan penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan meningkatkan profesionalisme dari penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dan dengan biaya yang terjangkau.

Pemberian Pelayanan Cepat dan Tepat Aparatur Pemerintah Kelurahan Sagerat

Dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang cepat dan tepat perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan pelayanan yang mudah dan cepat yaitu dengan memperhatikan masalah fasilitas sarana dan prasarana pelayanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap cepat lambatnya pelayanan yang diberikan serta ketepatan waktu dari penyelenggara pemerintah dalam memberikan pelayanan. Karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih cepat dan tepat dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terlihat bahwa ruangan kantor pelayanan kelurahan Sagerat memiliki luas ruangan 8x10m untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 7 orang.

Ibu Arina Gaghana selaku kasie pembangunan mengungkapkan bahwa *“Ruangan pelayanan kelurahan Sagerat kurang memadai hal ini disebabkan oleh tata letak barang yang tidak beraturan sehingga suasana ruangan terlihat sempit takalah masuk didalam kantor pelayanan kelurahan Sagerat hal ini dikarenakan fungsi gudang tidak digunakan sebagaimana mestinya yaitu kursi plastik yang merupakan inventaris kelurahan disusun didalam kantor dan menghambat aktivitas pelayanan dan sangat berpengaruh terhadap ketepatan waktu serta cepat lambatnya kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh sebab itu banyak masyarakat menyampaikan pengeluhan mereka terhadap pelayanan yang kami berikan yaitu mengenai ketepatan waktu serta lambatnya pelayanan yang diterima.”*

Ditambahkan oleh ibu Selvie Lengkong selaku staf menyampaikan bahwa *“Mengenai fasilitas sarana pelayanan masih terlihat kurang, seharusnya disediakan meja untuk ruang tunggu agar masyarakat dapat menggunakannya sewaktu menulis, serta perlu diadakannya pengandaan jumlah kursi untuk ruang tunggu pelayanan.”*

Hal serupa juga dikemukakan oleh ibu Astuti Ombingo selaku sekretaris kelurahan menyampaikan bahwa *“Kalau untuk sarana prasarana anda juga bisa melihat sendiri disini, menurut saya sarana prasarananya belum memadai dapat dilihat dari kursi di ruang tunggu ini masih sangat minim, ruangan yang terbatas, dan alat komputer yang kami miliki hanya berjumlah dua unit dalam melayani masyarakat yang dalam jumlah yang besar.”*

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa kantor pelayanan kelurahan Sagerat belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai demi terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Seharusnya pemerintah kelurahan sagerat berupaya dalam mengadakan pengandaan barang guna mendukung proses pelayanan yang cepat dan tepat yaitu dengan menyediakan meja di ruang tunggu, penambahan jumlah kursi agar masyarakat dapat merasakan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung serta diadakannya penambahan unit alat komputer agar pelayanan yang diberikan masyarakat dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur. Selain itu perlu dilakukannya pembenahan penataan ruang kerja agar tidak menghambat aktivitas pelayanan yaitu dengan difungsikannya kembali gudang sebagai tempat penyimpanan barang inventaris kelurahan.

Daya tanggap yang cepat dalam meresponi pelanggan serta ketepatan waktu harus diperlihatkan oleh suatu kantor pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, dan maksimal khususnya pelayanan yang ada di kantor kelurahan Sagerat, sehingga terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan masyarakat sebagai pengguna jasa akan merasa puas.

Berdasarkan hasil penelitian seharusnya pegawai kelurahan lebih jeli dalam melihat setiap kebutuhan serta keluhan dari masyarakat, tanpa harus mementingkan unsur kedekatan atau kekerabatan yang dapat membuat jurang pemisah antara pemberi jasa layanan dan penerima jasa layanan, oleh sebab itu lurah sebagai kepala kelurahan lebih

mengarahkan pegawai kelurahan agar dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu harus diutamakan serta konsisten dan bertanggung jawab akan pekerjaan yang sudah diterima dan berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik yang ada di kelurahan Sagerat.

Biaya Pelayanan yang Terjangkau Serta Kemudahan di Dalam Memperoleh Pelayanan di Kelurahan Sagerat

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang mudah serta biaya yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Untuk itu sangat dituntut aparatur yang cekatan dalam bekerja. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti kemudahan dalam memperoleh pelayanan serta biaya yang dapat dijangkau.

Profesionalisme aparatur pemerintah sangat dituntut dalam setiap pemberian layanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat moral yang baik serta kejujuran harus ditanamkan di setiap tingkalaku dari penyelenggara dalam memberikan suatu jasa dengan segera, mudah dan dengan biaya terjangkau, sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan ibu Melly Pitoy selaku masyarakat *“Pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kelurahan sagerat cukup baik, kenapa saya katakan cukup baik, di karenakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ada beberapa staf atau pegawai kelurahan yang masih terlihat acuh dengan warga yang membutuhkan pelayanan, lebih khususnya bagi masyarakat yang tidak terlalu dekat atau tidak memiliki hubungan pertemanan atau kekerabatan yang baik, jika dibandingkan dengan warga atau masyarakat yang dikenal oleh staf pegawai, pelayanan yang di berikan juga baik sepertinya sangat mudah dalam memperoleh suatu pelayanan yang dibutuhkan.”*

Berbeda yang disampaikan oleh bapak Juber Tumatar selaku masyarakat *“Pengalaman saya dalam mengurus surat-surat atau dokumen yang saya perlukan di*

kelurahan Sagerat, dimana pelayanan yang diberikan memuaskan yaitu proses yang mudah asalkan setiap kelengkapan berkas yang diminta oleh aparatur kelurahan harus secepatnya di lengkapi dan mengikuti setiap instruksi yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pemerintahan agar terjalin kerjasama sehingga dapat menciptakan pelayanan yang mudah serta kepuasan dari masyarakat, dengan demikian hubungan antara masyarakat dengan pemberi jasa layanan dapat juga terjalin dengan baik tanpa harus ada rasa benci dan dendam.”

Berdasarkan hasil penelitian yang ada yaitu peneliti menemukan berbagai jawaban atau tanggapan berbeda, untuk itu seharusnya pihak kelurahan lebih melihat kembali setiap peluang serta keluhan yang ada dengan menjelaskan kembali setiap proses atau tahapan yang tertera pada standar operasional prosedur (SOP) sehingga masyarakat yang lain yang belum memahami setiap langkah-langka atau tahap-tahap dalam memperoleh pelayanan tidak merasa kebingungan selama proses pelayanan berlangsung atau merasa dipersulit dalam mengurus setiap surat atau berkas yang mereka perlukan serta memandang sama semua masyarakat tanpa harus membedakan.

Semua proses pelayanan pada umumnya wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur. Oleh karena itu aparatur yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma-norma, jangan menakutkan, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak muncul keinginan untuk mengharap imbalan dari masyarakat.

Peran Lurah Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Dalam Menjalankan Pemerintahan Yang Transparansi

Terselenggaranya pemerintahan yang transparansi merupakan salah satu kunci perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik, yang tercakup beberapa prasyarat yang harus dipenuhi takala transparansi menjadi

barometer. Di antara prasyarat itu adalah jaminan bahwa segala peristiwa penting kegiatan pemerintah terekam dengan baik dengan ukuran-ukuran yang jelas dan dapat melalui proses informasi dimana kita bisa melihat segala yang terjadi dan terdapat di dalam ruang pemerintah.

Dengan adanya transparansi pemerintah yang ditunjang dengan payung hukumnya yang jelas maka akan menambah wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, maka akan menjamin meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan daerahnya dan akan dapat meminimalisir berkurangnya pelanggaran/ penyimpangan dalam pengelolaan pemerintahan.

Transparansi yaitu dengan menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

guna mendukung setiap program dari pemerintah baik kota maupun yang ada dikelurahan.”

Hasil wawancara dengan Lurah Sagerat *”Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam menjalankan pemerintahan yang transparansi dalam penyediaan informasi serta kemudahan dalam mendapatkan informasi yang akurat dan memadai, saya melaksanakan rapat pertemuan antara aparatur penyelenggara pemerintah, perangkat kelurahan dan tokoh-tokoh masyarakat agar aliran informasi dapat dijangkau dan dengan mudah dapat diakses oleh masyarakat mengenai setiap program-program atau kegiatan yang ada. Selain itu cara lain yang saya lakukan agar masyarakat kelurahan sagerat dapat mengetahui setiap informasi yang ada, saya mengerakan setiap perangkat kelurahan yaitu kepala lingkungan dan ketua rukun tetangga setempat dalam membantu menyapaikan informasi yang telah di dapat dari kelurahan, guna terwujudnya kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat.”*

Berdasarkan hasil wawancara baik dari pihak masyarakat maupun dari pemerintah kelurahan, seharusnya pemerintah kelurahan dapat menjamin akan setiap aliran informasi yang disampaikan kepada kepala lingkungan atau ketua rukun tetangga untuk secepatnya meneruskan kembali setiap informasi yang didapatkan dari kelurahan untuk disampaikan kepada masyarakat disetiap lingkungan atau rukun tetangga mengenai setiap program-program, agar tidak menimbulkan rasa ketersaling curigaan mengenai apa yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan, oleh sebab itu ketika informasi yang akurat dan memadai dengan mudah di dapatkan maka secara langsung masyarakat tergerak dalam membantu dan berpartisipasi dalam mendukung setiap program-program dari pemerintah kelurahan guna menuju masyarakat yang adil dan sejahterah.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Peran Lurah Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik di Kelurahan Sagerat dilihat dari Profesionalisme dan Transparansi aparatur pemerintah kelurahan Sagerat, maka peneliti mendapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil Penelitian, Profesionalisme penyelenggara pemerintahan yang ada di Kelurahan Sagerat yaitu dimana pegawai pemerintah kelurahan Sagerat lambat dalam meresponi setiap pelayanan yang akan kepada masyarakat serta prosedur pelayanan yang berbelit-belit, kurangnya ketepatan waktu serta biaya yang kurang terjangkau yang disebabkan oleh tidak adanya tarif pelayanan yang akan diberikan.
2. Dalam menjalankan pemerintahan yang ada di Kelurahan Sagerat yaitu kurangnya transparansi dari aparatur penyelenggara pemerintahan, hal ini dibuktikan oleh sulitnya masyarakat dalam mendapatkan informasi yang

akurat dan memadai, serta menjamin informasi itu tersampaikan dengan baik kepada masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti menuliskan beberapa saran di bawah ini.

1. Agar terwujudnya penyelenggara pemerintahan yang baik yang dilihat dari profesionalisme aparatur pemerintahan yang ada dikelurahan Sagerat, agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan dengan biaya yang terjangkau, yaitu lurah Sagerat sebagai Kepala kelurahan seharusnya mengevaluasi kembali setiap kegiatan atau program pelayanan kepada masyarakat yang diberikan atau yang dilaksanakan oleh aparatur penyelenggara pemerintahan dikelurahan Sagerat, serta mengawasi jalannya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan penuh tanggungjawab berdasarkan tugas dan fungsi lurah.
2. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi lurah, lurah berperan aktif dalam mewujudkan pemerintahan yang transparansi. Oleh sebab itu seharusnya lurah dalam tugasnya dapat mewujudkan serta menjalankan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka yaitu mengenai kebebasan aliran informasi agar masyarakat dengan mudah dapat mengakses informasi yang diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto Agus (ed). 2008. **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**. Yogyakarta: Gadjadara University Press.
-----, 2003. **Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah**.

Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
Dwi payana, AAGN. Ari. 2003. **Membangun Good Governance**. Raja Grafindo Pustaka, Jakarta.
Hadari, Nawawi. 2007. **Metode Penelitian Sosial**. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
Imawan, Riswanda, 2002, “**Desentralisasi, demokratisasi, dan Pembentukan Good governance**”, Makalah, Jakarta.
Masyarakat Transparansi Indonesia Indonesia, 2002, “**Supermasi Hukum**”, Modul, Jakarta
Syakrani, Syahriani. 2009. **Implementasi Otonomi Daerah Dalam Perspektif Good Governance**. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
Syansudin Haris (Ed). 2006. **Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Desentralisasi dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah**. Jakarta: LIPI Press.
Sedarmayanti. 2003. **Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)** Bandung: Mandar Maju.
Sugiyono, Prof.Dr. 2007. **Memahami Penelitian Kualitatif**. Alfabeta: Bandung.
Suhardono, Edi dkk, 2001, “**Good governance Untuk Daulat Siapa?**” Forum LSM DIY, Yogyakarta.
Widodo, Joko, 2001, **Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah**, Surabaya: Insan Cendikia.
Zulkarnain, 2002, **Kendala Terwujudnya Good Governance**, Yogyakarta: Forum LSM DIY

Sumber-sumber Lain :

Dokumen Kebijakan (*United Nations Development Program UNDP*): **Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan**”, dalam buletin informasi Program Kemitraan untuk Pembaharuan Tata Pemerintahan di Indonesia, 1997
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia
Nomor 73 Tahun 2005 Tentang
Kelurahan.

<http://irwansahaja.blogspot.co.id/2015/02/kepemerintahan-yang-baik-good-governance.html>