

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI PADA KELURAHAN SEGALA MIDER, TANJUNG KARANG BARAT, BANDAR LAMPUNG

Lies Kumara Dewi¹⁾; Erwin Putubasai²⁾ ; Henni Kusumastuti³⁾ ; Fajar Sasora⁴⁾

¹⁾²⁾³⁾ Department of Public Administration Faculty of Social and Political Sciences

¹⁾²⁾³⁾ Department of Administration Publik, University of Sang Bumi Ruwa Jurai

Email: ¹⁾ lieskumaradewi13@gmail.com; ²⁾ erwinputubasai@gmail.com; ³⁾ henniksa65@gmail.com;
⁴⁾ fajarsasora@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [16 Mei 2026]

Revised [20 Juni 2026]

Accepted [23 Juli 2026]

KEYWORDS

Good Governance,
Pelayanan Publik.

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



ABSTRAK

Tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang bermutu merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam organisasi pemerintahan khususnya Kelurahan. Hal ini disebabkan karena di Kelurahan, warganya dapat berinteraksi secara langsung dengan pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Segala Mider, Kecamatan Tanjung Karang Barat, Kota Bandar Lampung; dan 2) mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat penerapan prinsip-prinsip tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip *good governance* di Kelurahan Segala Mider telah berjalan cukup baik. Prinsip akuntabilitas diterapkan melalui prosedur pelayanan yang jelas dan sistem pelaporan kinerja terstruktur. Prinsip aturan hukum dijalankan dengan pelayanan yang adil, tidak diskriminatif, dan gratis tanpa pungutan biaya. Prinsip transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi di mading, banner, dan media online. Prinsip keterbukaan diimplementasikan dengan memberi akses masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran. Faktor penghambat utama adalah sarana dan prasarana yang belum memadai, meliputi keterbatasan peralatan elektronik, ketidaknyamanan ruang tunggu dan fasilitas AC, serta fasilitas pendukung lainnya yang tidak optimal. Hambatan ini berdampak pada kecepatan, kenyamanan, dan efisiensi pelayanan publik.

ABSTRACT

Good governance and quality public services are inseparable from government organizations, particularly sub-districts. This is because in sub-districts, residents can interact directly with the government. This study aims to: 1) determine the implementation of good governance principles in public services at the Segala Mider Village Office, Tanjung Karang Barat District, Bandar Lampung City; and 2) identify the factors that hinder the application of these principles. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, documentation, and literature study. The results show that the implementation of good governance principles at the Segala Mider Village Office has been quite satisfactory. The principle of accountability is applied through clear service procedures and a structured performance reporting system. The rule of law principle is implemented through fair, non-discriminatory, and free services with no charges. The transparency principle is realized through the provision of information on bulletin boards, banners, and online media. The openness principle is implemented by providing community access to submit criticism and suggestions. The main

inhibiting factor is inadequate facilities and infrastructure, including limited electronic equipment, uncomfortable waiting rooms and air conditioning facilities, as well as other suboptimal supporting facilities. These obstacles impact the speed, comfort, and efficiency of public services.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang bermutu merupakan tuntutan fundamental masyarakat terhadap pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal ini menunjukkan masyarakat tidak lagi menjadi objek pembangunan, melainkan subjek yang berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari aparatur negara. Pemerintah dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai wujud nyata kehadiran negara di tengah-tengah warganya.

Konsep *Good Governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik menjadi paradigma utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. *Good Governance* merupakan suatu sistem kehidupan berbangsa dan bernegara yang di dalamnya perilaku dan pola pikir para pelakunya dilandasi oleh nilai-nilai dan sifat-sifat tertentu guna mewujudkan pemerintahan yang kuat (Hasibuan, 2008). Menurut Sedarmayanti (2010), *Good Governance* adalah sistem yang memungkinkan mekanisme tata kelola negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat.

Kelurahan sebagai perangkat daerah yang paling dekat dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Lurah dan seluruh jajarannya berada di garis terdepan dalam memberikan pelayanan administratif, pemberdayaan masyarakat, serta pembinaan ketentraman dan ketertiban. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di tingkat kelurahan menjadi sangat krusial. Sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2014), pemimpin yang kompeten merupakan pondasi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, dan lurah adalah penggerak utama terciptanya pelayanan publik yang bermutu.

Kantor Kelurahan Segala Mider, Kecamatan Tanjung Karang Barat, Kota Bandar Lampung, sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik di tingkat kelurahan, dituntut untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam setiap aspek pelayanannya. Namun, berdasarkan observasi awal dan informasi yang diperoleh, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi. Fasilitas penunjang seperti perangkat elektronik (komputer, printer, mesin fotokopi) masih terbatas. Ruang tunggu yang kurang nyaman dan ketiadaan AC (Air Conditioner) di beberapa ruangan menjadi keluhan masyarakat. Selain itu, masih ada masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur dan persyaratan administratif yang diperlukan. Kondisi ini tentu berpotensi menghambat optimalisasi penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*, terutama dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pelayanan.

LANDASAN TEORI

Pengertian Implementasi

Implementasi dimaknai sebagai perluasan aktivitas yang saling adaptif dan sebagai proses penilaian terhadap suatu kebijakan (Majone & Wildavski, 1979; Wildavski, 1983). Afrinal (2009) menekankan bahwa implementasi adalah tindakan yang direncanakan dan dilaksanakan secara cermat untuk mencapai tujuan kegiatan. Tiga komponen penting dalam implementasi adalah: adanya program yang diimplementasikan, adanya kelompok sasaran, dan adanya implementor yang bertugas mengawasi proses tersebut (Wahab, 1990).

Secara etimologis, *governance* berasal dari kata Yunani *kybernan* yang berarti mengemudikan, memandu, atau mengarahkan. Dalam perkembangannya, *governance* diartikan sebagai proses pengelolaan dan penyelenggaraan kekuasaan dalam suatu negara atau organisasi. *Good Governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan konsep yang muncul sebagai respons terhadap krisis

kepercayaan publik terhadap pemerintah yang dianggap kurang akuntabel, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut United Nations Development Programme (UNDP), *Good Governance* adalah pelaksanaan wewenang di bidang ekonomi, politik, dan administrasi untuk mengelola sumber daya dan masalah-masalah bangsa pada berbagai tingkatan. Sedarmayanti (2003) mendefinisikan *Good Governance* sebagai sistem yang memungkinkan mekanisme tata kelola negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi konstruktif antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Kaloh (2010) menambahkan bahwa *Good Governance* mengisyaratkan bahwa tanggung jawab masyarakat, keterbukaan dalam pengambilan kebijakan, dan kepatuhan terhadap hukum merupakan landasan pengelolaan kekuasaan.

Prinsip-Prinsip *Good Governance*

UNDP dalam Sedarmayanti (2004) merumuskan sepuluh prinsip *Good Governance*, yaitu: partisipasi, aturan hukum, transparansi, responsivitas, orientasi konsensus, keadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis, dan keterkaitan. Namun, dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada empat prinsip utama sebagaimana dikutip oleh Sedarmayanti (2004) untuk mengkarakterisasi penyelenggaraan pemerintahan yang baik, yaitu:

1. Akuntabilitas
2. Transparansi
3. Keterbukaan
4. Aturan Hukum

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas secara umum dipahami sebagai proses tanggung jawab atas serangkaian layanan yang diberikan atau dilakukan. Dalam konsep *Good Governance*, pelayanan yang bertanggung jawab dicapai oleh pegawai pemerintah yang menyadari pentingnya perubahan citra pelayanan publik. Akuntabilitas dalam pelayanan publik adalah sejauh mana pejabat publik bertanggung jawab atas kebijakan dan proses pelayanan publik yang dilaksanakan (Dwiyanto, 2008:98). Prinsip akuntabilitas diukur dengan menggunakan teori Sheila Elwood (1993), yaitu :

- a. Kepatuhan terhadap prosedur
- b. Pelayanan public yang murah biaya
- c. Kepatuhan terhadap standard waktu pelayanan
- d. Pelayanan public yang responsif

2. Transparansi

Tata kelola pemerintahan yang baik di tingkat nasional maupun daerah akan bersifat terbuka dan jujur terhadap warga negaranya. Prinsip transparansi ini memungkinkan masyarakat untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pemerintah. Transparansi harus dibangun dalam kerangka arus informasi yang bebas. Informasi harus mudah dipahami dan dipantau. Menurut Dwiyanto (2008), indikator transparansi adalah:

- a. Mengukur derajat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Kemudahan pemahaman pengguna terhadap peraturan dan prosedur pelayanan
- c. Kemudahan memperoleh informasi berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik

3. Keterbukaan

Prinsip keterbukaan menuntut masyarakat untuk memiliki kesempatan tanpa batas dalam memberikan komentar dan kritik terhadap setiap aspek pemerintahan yang dianggapnya tidak transparan. Keterbukaan menciptakan ruang partisipasi publik.

4. Aturan Hukum

Prinsip aturanhukum adalah adanya jaminan kejelasan hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat terhadap semua kebijakan pemerintah.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat luas dan memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2010). Mukarom dan Laksana (2016) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan terhadap organisasi sesuai dengan aturan dasar dan tata cara yang telah ditetapkan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai tindakan atau serangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Undang-Undang tersebut meliputi: kesederhanaan, kejelasan (termasuk persyaratan, prosedur, biaya, dan jadwal), kepastian waktu, ketepatan, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan.

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 dengan era reformasi saat ini yakni berbagai upaya untuk memperbaiki keadaan termasuk pelayanan publik.

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerjakaryawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu: 1. Bukti langsung (tangible) Tangible adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek tangible meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. 2. Keandalan (reliability), Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Reliability berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (performance) dan sifat dapat dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi. 4. Jaminan (assurance), Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. 5. Empati, Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. 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 bagi anggota masyarakat. Secara Perspektif teoritik, terjadi pergeseran paradigma 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 paradigma dalam pelayanan publik dari model administrasi tradisional (old public administration) ke model manajemen publik baru (new public management), dan pada akhirnya akan

menuju pelayanan publik yang baru". Dalam perkembangan paradigma konsep pelayanan publik secara teoritik terjadi perubahan pandangan terhadap model penyelenggaraan pelayanan publik, dari model manajemen publik tradisional (old public administration) menjadi model manajemen publik baru (new public management), pada perkembangan akhirnya akan menuju suatu bentuk pelayanan publik baru, dengan konsep pelayanan berbeda dengan sebelumnya. Perubahan paradigma model penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam model new public service, pelayanan publik berlandaskan teori demokrasi yang menjaga egaliter dan persamaan hak warga negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam model ini, kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog berbagai nilai dalam kehidupan masyarakat. Berbagai bentuk kepentingan publik bukan dirumuskan elit politik saja seperti yang tertera dalam berbagai aturan. Dalam model ini, birokrasi yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus bertanggung jawab kepada masyarakat. Dasar teoritis konsep pelayanan publik ideal menurut paradigma new public service sebagaimana didiskusikan di atas, proses penyelenggaraan pelayanan publik harus bersifat responsif terhadap berbagai kepentingan dan kebutuhan dari nilai-nilai dalam kehidupan publik. Tugas dan fungsi institusi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan berbagai bentuk negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan dan kebutuhan dari warga negara dan kelompok komunitasnya. Penyelenggaraan pelayanan publik model baru bersifat non diskriminatif sebagaimana dimaksud dasar teoritis dan konsep baru pelayanan publik, yaitu teori demokrasi menjamin adanya persamaan warga tanpa membedakan asal usul, suku, ras, etnik, agama, dan latar belakang.

kepartaian. Ini berarti setiap warga negara diperlakukan sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik dalam menerima pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhannya sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi. Hubungan yang terjalin antara unsur birokrat pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik dengan unsur warga negara selaku unsur yang dilayani adalah dalam bentuk hubungan impersonal. Terkait kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka dalam pandangan Albrecht dan Zemke (1990:41), yakni; "kualitas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan hasil interaksi berbagai aspek, dari aspek sistem pelayanan publik, Sumber Daya Manusia, strategi dan pelanggan (customers), sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Menurut Rahyunir Rauf (2013:27), bahwa; "penyelenggara pelayanan publik, harus mampu mengetahui dan memahami kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat yang dilayaninya sebagai pengguna pelayanan, harus mengetahui dan mempelajari tentang karakteristik masyarakat yang dilayani, pada dasarnya setiap masyarakat memiliki karakter berbeda-beda satu sama lainnya, sehingga membutuhkan, cara, strategi, dan bentuk pelayanan publik yang berbeda, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat memuaskan masyarakat yang dilayani.

Pada prakteknya di Indonesia, budaya paternalisme masih mendominasi praktek penyelenggaraan birokrasi telah melahirkan pola hubungan antara atasan dan bawahan seperti pola patron-clients dalam birokrasi. Mengandung makna bahwa patron atau bapak memiliki kewajiban senantiasa melindungi dan memenuhi kebutuhan dari clients atau anaknya. Sementara itu, clients atau anak juga dengan loyal merasa berkewajiban loyal dan selalu menjaga nama baik patron atau bapak. Hubungan bentuk patron-clients dalam birokrasi akan membawa konsekuensi logis, apabila ada kesalahan dalam penyelenggaraan birokrasi, maka mereka (patron dan client) akan saling menutupi kesalahan diantara keduanya. Kondisi ini secara tidak langsung akan dapat menghambat dan memperlambat berbagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Pada suatu negara, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses sangat penting dan strategis, karena berlangsung interaksi cukup intensif antara warga negara dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung warga masyarakat. Karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah,

Pendapat lainnya tentang indikator kualitas penyelenggaraan pelayanan publik telah dinyatakan Gibson, Ivancevich & Donnelly (1996), yakni; "memasukkan dimensi waktu, menggunakan ukuran jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang dalam melihat kinerja suatu organisasi publik. Dalam hal ini, kinerja penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari produksi, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan masyarakat untuk ukuran jangka pendek. Persaingan dan pengembangan untuk jangka menengah, serta kelangsungan hidup, yakni; 1. Produksi adalah suatu ukuran yang menunjukkan adanya suatu kemampuan organisasi untuk dapat menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya. 2. Mutu adalah suatu kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan dari pelanggan. 3. Efisiensi adalah suatu perbandingan yang terbaik antara keluaran (output) dan masukan (input). 4. Fleksibilitas adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas

yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam rangka menanggapi permintaan pelanggan. 5. Kepuasan menunjuk pada perasaan karyawan

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku orang yang diamati (Moleong, 2019). Peneliti bertindak sebagai instrumen utama (human instrument) yang turun langsung ke lapangan untuk mengamati, mewawancarai, dan mendokumentasikan fenomena yang terjadi.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Segala Mider, Kecamatan Tanjung Karang Barat, Kota Bandar Lampung. Lokasi ini dipilih karena Kelurahan Segala Mider merupakan salah satu kelurahan yang memiliki tingkat kepadatan penduduk cukup tinggi dan variasi jenis pelayanan administratif yang beragam.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, dokumentasi dan kepustakaan dengan penjabaran sebagai berikut :

1. **Observasi:** Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses pelayanan, perilaku pegawai, interaksi pegawai dengan masyarakat, kondisi fisik kantor, serta sarana dan prasarana yang tersedia.
2. **Dokumentasi:** Peneliti melakukan pengumpulan dokumen-dokumen resmi seperti profil kelurahan, struktur organisasi, alur pelayanan, jenis-jenis pelayanan, serta foto-foto yang terkait dengan penelitian.
3. **Kepustakaan:** Peneliti melakukan kajian terhadap literatur-literatur maupun laporan kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles & Huberman (Sugiyono, 2017) dengan tahapan:

1. **Reduksi Data:** Peneliti melakukan rangkuman, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal penting, dan membuang data yang tidak perlu.
2. **Penyajian Data:** Peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, atau teks naratif.
3. **Penarikan Kesimpulan:** Peneliti menarik kesimpulan awal yang bersifat sementara, kemudian diverifikasi dengan data di lapangan.

Keabsahan data diuji dengan teknik **triangulasi sumber**, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti membandingkan hasil dari kajian kepustakaan serta mengkonfirmasinya dengan hasil observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kelurahan Segala Mider tentang penerapan empat prinsip utama *good governance* menurut UNDP (Sedarmayanti, 2004) yaitu Akuntabilitas, Transparansi, Keterbukaan, dan Aturan Hukum, diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang prima, penyelenggaraan pelayanan yang solid dan bertanggung jawab, serta meningkatnya kepercayaan publik.

Pembahasan

1. Akuntabilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kelurahan Segala Mider telah memiliki prosedur dan mekanisme pelayanan yang jelas. Setiap warga yang ingin mengurus surat-menyerut diwajibkan membawa surat pengantar dari RT beserta KK dan KTP. Koordinasi pelayanan dilakukan secara rutin dengan RT, Linmas, dan Kepala Lingkungan. Tingkat akuntabilitas pegawai diukur melalui sistem absensi dan pembagian tugas yang tegas antara Kasi Pemerintahan, Kasi Pemberdayaan, dan Kasi Trantib. Laporan kinerja dirangkum oleh Sekretaris, disetujui Lurah, kemudian dilaporkan ke camat. Komunikasi antara petugas dan warga berjalan efektif; petugas menjelaskan persyaratan dan prosedur secara rinci

sehingga meminimalkan kesalahan. Masyarakat mengakui bahwa prosedur yang jelas telah memudahkan mereka dalam mengumpulkan berkas.

Prosedur dan mekanisme pelayanan sudah sangat baik karena petugas memberikan penjelasan detail, sehingga memudahkan pengumpulan berkas. Akuntabilitas prosedural dan pelaporan sudah berjalan baik, namun masih perlu peningkatan dalam hal pemberian estimasi waktu penyelesaian layanan yang lebih jelas kepada masyarakat.

2. Aturan Hukum

Prinsip aturan hukum dijalankan dengan menekankan keadilan dan tidak membedakan status sosial ekonomi warga. Baik warga kaya dan miskin dilayani sama, bahkan warga tidak mampu sering didahulukan. Yang terpenting adalah kelengkapan persyaratan sesuai kebutuhan (misalnya SKTM, ahli waris, surat keterangan usaha). Kantor kelurahan juga memberlakukan kebijakan tanpa tarif; semua pelayanan publik diberikan secara gratis. Hal ini diawasi secara ketat dan tidak ada pungutan biaya resmi.

3. Transparansi

Informasi mengenai program dan kebijakan pelayanan publik disampaikan melalui berbagai media seperti majalah dinding (mading), banner, dan media online. Pengumuman tentang pengobatan gratis, pendidikan gratis, serta prosedur pelayanan dipasang di tempat-tempat strategis. Hal ini memudahkan masyarakat untuk memahami kebijakan yang ada. Mengenai jangka waktu penyelesaian, kelurahan berusaha menyelesaikan pelayanan secepat mungkin. Jika dapat ditunggu, pelayanan langsung dikerjakan. Jika Lurah berhalangan, Sekretaris atau Kasi yang bersangkutan dapat menandatangani berkas. Jangka waktu penyelesaian cukup baik, meskipun terkadang ada sedikit keterlambatan yang masih dapat dimaklumi. Transparansi mengenai estimasi waktu penyelesaian yang jelas dan standar masih perlu ditingkatkan. Persepsi masyarakat tentang waktu pelayanan bervariasi, menunjukkan perlunya standarisasi.

4. Keterbukaan

Kelurahan membuka akses seluas-luasnya bagi masyarakat untuk menyampaikan saran, kritik, dan tanggapan. Pegawai menyambut baik masukan dari warga sebagai upaya perbaikan layanan. Kritik sering disampaikan terkait fasilitas lingkungan (misalnya tempat pembuangan sampah) maupun fasilitas kantor. Kelurahan menerima kritik tersebut dengan positif, meskipun tindak lanjutnya kadang masih lambat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ruang partisipasi publik telah terbuka lebar. Masyarakat diberikan akses untuk menyampaikan kritik dan saran. Namun, responsivitas dan kecepatan tindak lanjut terhadap masukan masyarakat masih perlu ditingkatkan.

Faktor-Faktor yang Menghambat Implementasi Good Governance

Faktor utama yang menghambat implementasi prinsip-prinsip *good governance* adalah sarana dan prasarana yang masih belum memadai. Kondisi ini meliputi:

1. Keterbatasan peralatan elektronik (komputer, printer, mesin fotokopi) yang memadai untuk melayani masyarakat secara cepat.
2. Ruang tunggu yang kurang nyaman dan fasilitas AC yang tidak berfungsi optimal.
3. Keterbatasan kendaraan operasional dan genset.
4. Tempat pembuangan sampah yang belum tertata dengan baik.

Kekurangan sarana dan prasarana ini berdampak langsung pada kecepatan pelayanan, kenyamanan pengunjung, dan efisiensi kerja pegawai. Meskipun demikian, kelurahan terus berupaya mengatasi kendala tersebut secara bertahap.

Selain faktor sarana dan prasarana, faktor lain yang turut berpengaruh namun tidak dominan adalah:

- Masih adanya keterbatasan pemahaman sebagian masyarakat terhadap prosedur administratif.
- Kurangnya jumlah SDM (Sumber Daya Manusia) di Kantor Kelurahan Segala Mider, yang mayoritas pegawai adalah perempuan, namun hal ini lebih merupakan persepsi daripada hambatan objektif.

ANALISIS IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kelurahan Segala Mider telah berupaya dengan baik mengimplementasikan prinsip-prinsip *Good Governance*. Mengacu pada teori Sedarmayanti (2004) dan Dwiyanto (2008), implementasi keempat prinsip dapat dianalisis sebagai berikut:

Akuntabilitas

Akuntabilitas telah berjalan cukup baik. Sistem pelaporan bulanan, absensi, dan pembagian tugas yang jelas merupakan fondasi akuntabilitas yang kuat. Hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2008) bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik adalah sejauh mana pejabat publik bertanggung jawab atas kebijakan dan proses pelayanan. Kepatuhan terhadap prosedur (wajib surat pengantar RT) memastikan bahwa setiap layanan dapat dipertanggungjawabkan. Namun, belum adanya sistem penilaian kinerja yang terstruktur dan berbasis teknologi masih menjadi kelemahan. Seperti yang disarankan Elwood (1993), akuntabilitas yang ideal juga mencakup kepatuhan terhadap standar waktu dan responsivitas yang terukur.

Aturan Hukum

Implementasi aturan hukum di kelurahan Segala Mider menjadi prinsip yang paling kuat di Kelurahan Segala Mider. Kebijakan tanpa tarif dan perlakuan adil tanpa diskriminasi mencerminkan supremasi hukum yang baik dan wujud nyata kepatuhan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik dan komitmen anti pungli. Keadilan prosedural ini sangat penting untuk membangun kepercayaan publik.

Transparansi

Penyediaan informasi melalui mading, banner, dan online sudah cukup baik. Namun, transparansi tidak hanya tentang ketersediaan informasi, tetapi juga tentang kejelasan dan aksesibilitas. Masyarakat masih mengeluhkan ketidakjelasan estimasi waktu pelayanan yang dibutuhkan, yang merupakan bagian penting dari transparansi menurut Dwiyanto (2008).

Keterbukaan

Budaya menerima kritik dan saran dari masyarakat di Kelurahan Segala Mider menunjukkan bahwa kelurahan tidak berada dalam posisi tertutup dan defensif. Namun, kelemahan terletak pada lambatnya tindak lanjut dari kritik dan saran tersebut yang dapat mengurangi kepercayaan masyarakat bahwa kritik dan saran mereka benar-benar diperhatikan.

ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT

Faktor penghambat utama di Kelurahan Segala Mider adalah sarana dan prasarana yang tidak memadai. Di Kelurahan Segala Mider, kurangnya perangkat elektronik seperti komputer dan printer yang handal menyebabkan proses administrasi menjadi lebih lama. Ruang tunggu yang tidak nyaman (AC rusak, tempat duduk terbatas) mengurangi kenyamanan pengunjung. Hal ini penting karena prinsip kenyamanan merupakan salah satu asas pelayanan publik yang baik.

Secara teoritis, Sedarmayanti (2010) menekankan bahwa efektivitas dan efisiensi tata kelola sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya, termasuk sarana dan prasarana. Tanpa dukungan tersebut, mustahil bagi pegawai untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan responsif.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana menghambat implementasi *Good Governance*. Oleh karena itu, pembenahan sarana dan prasarana merupakan prioritas yang tidak dapat ditunda.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Segala Mider, Kecamatan Tanjung Karang Barat, Kota Bandar Lampung, telah berjalan cukup baik, yaitu:
 - a. Akuntabilitas: Prosedur pelayanan berjenjang dan sistem pelaporan kinerja pegawai yang terstruktur telah berjalan, masyarakat mendapat penjelasan prosedur yang detail. Namun, belum ada standard estimasi waktu penyelesaian pelayanan yang jelas
 - b. Aturan hukum: Prinsip ini diimplementasikan dengan sangat baik. Pelayanan bersifat adil, tidak diskriminatif dan seluruh pelayanan bersifat gratis tanpa pungutan biaya.

- c. Transparansi: Implementasi prinsip ini diwujudkan melalui penyediaan informasi di masing, banner, dan media online, namun transparansi mengenai estimasi jangka waktu penyelesaian masih perlu ditingkatkan.
- d. Keterbukaan: Implementasi prinsip ini diwujudkan dalam pemberian akses terhadap masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran, dan petugas menerima dengan baik. Namun, tindak lanjut terhadap masukan masyarakat masih relatif lambat.
2. Faktor penghambat utama implementasi prinsip-prinsip good governance di Kelurahan Segala mider adalah sarana dan prasarana yang belum memadai, meliputi: keterbatasan peralatan elektronik, ruang tunggu dan AC yang kurang nyaman, serta fasilitas pendukung lainnya yang tidak optimal. Hambatan ini mempengaruhi kecepatan, kenyamanan, dan efisiensi pelayanan publik.
3. Responsivitas terhadap kritik dan saran belum dilakukan secara optimal.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pemberian informasi kepada masyarakat, antara lain:
 - Setiap petugas pelayanan kelurahan wajib memberikan informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian untuk setiap jenis pelayanan secara tertulis, misalnya dalam bentuk slip atau papan informasi digital
 - Membuat papan informasi standar waktu penyelesaian untuk setiap dokumen, misalnya surat pengantar SKTM: 10 Menit
2. Melakukan pembenahan sarana dan prasarana secara bertahap, antara lain mengusulkan penambahan AC dan kursi ruang tunggu supaya nyaman, mengusulkan penambahan perangkat elektronik seperti komputer, printer untuk mempercepat pengolahan data dan mengadakan genzet cadangan serta memperbanyak tempat sampah.
3. Meningkatkan responsivitas terhadap kritik dan saran, yaitu:
 - Menyediakan buku saran dan kritik yang dilengkapi dengan kolom "tindak lanjut" dan "waktu penyelesaian tindak lanjut".
 - Melakukan evaluasi bulanan terhadap saran/kritik yang masuk dan melaporkan hasil tindak lanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrinal. (2009). *Jenis penerapan ekonomi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Elwood, S. (1993). Parish and Town Councils: Financial Accounting and Management. *Local Government Studies*, 19(3), 368-386.
- Hasibuan, M. S. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi ke-9). Jakarta: Bumi Aksara.
- Kaloh, J. (2010). *Kepemimpinan Kepala Daerah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIE YKPN
- Majone, G., & Wildavsky, A. (1979). Implementation as Evolution. In J. L. Pressman & A. Wildavsky (Eds.), *Implementation* (2nd ed.). Berkeley: University of California Press.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. (2003). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Government (Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kebijakan*. Bandung: Alfabeta.
- Wahab, S. A. (1990). *Pengantar Analisis Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta
- Wildavsky, A. (1983). Implementation as adaptation. *Implementation*, 2, 190-213.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.