

# Penerapan *Good Governance* pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gedeg (Studi Kasus di Kabupaten Mojokerto)

Rate Sari Fajar<sup>1</sup> Dian Wijaya<sup>2</sup>, Ahmad Hasan Afandi<sup>3</sup>

**Abstraksi** : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Good Governance dalam pelayanan publik diterapkan oleh pemerintah di Kantor Kecamatan Gedeg. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif Kualitatif. Teknik Pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara dan dokumen yang berbentuk tulisan. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Tipe Ideal Birokrasi menurut Max Weber dengan mengkaitkan pada 8 prinsip good governance menurut UNDP (United Nation Development Program). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* di Kabupaten Mojokerto khususnya dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gedeg bahwasanya dapat dikatakan aparaturnya pemerintah di Kecamatan Gedeg telah menjalankan 6 (enam) dari 8 (delapan) prinsip good governance yang berlaku sesuai dengan UNDP (United Nation Development Program). Akan tetapi masih memerlukan suatu evaluasi. Prinsip good governance yang telah berhasil diterapkan oleh pemerintah Kecamatan Gedeg diantaranya, sebagai berikut prinsip partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, efektivitas dan efisien, serta akuntabilitas. Keberhasilan tersebut juga dapat didorong oleh adanya komitmen dari pemimpin untuk dapat mereformasi birokrasi menjadi lebih baik, kesadaran dari aparaturnya pegawai untuk berubah menjadi lebih baik dan adanya aturan yang dapat mendukung terselenggaranya good governance.

**Kata Kunci** : Pelayanan Publik, Good Governance, Metode, Penerapan

## 1 PENDAHULUAN

Karakteristik tata pemerintahan yang baik terdiri atas kesetaraan, pengawasan, penegakan hukum, daya tanggap, efisien dan efektivitas, partisipasi, profesionalisme, akuntabilitas, wawasan ke depan, dan transparansi. Pemerintahan yang baik dituntut untuk mampu merespon serta memenuhi berbagai perkembangan dan tuntutan masyarakat yang semakin dinamis. (Komarudin, 2014: 247-250) Pelayanan publik merupakan suatu cara yang tepat dalam mewujudkan *Good Governance*. Dimana dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat keterlibatan kepentingan dalam unsur-unsur *governance* antara pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Keterlibatan unsur-unsur tersebut dianggap memiliki pengaruh besar terhadap aspek-aspek fungsi pemerintah lainnya. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjelaskan bahwa kewajiban pemerintah adalah untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. (UU No 25 Tahun 2009)

Penyalahgunaan atau pengabaian yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah dapat berpotensi pada menurunnya standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. hal tersebut dapat membuat citra pemerintah semakin memburuk dan membuat turunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pengabaian atau penyalahgunaan pelayanan yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah dapat dilihat dari kepastian atau produk hukum, seperti peraturan presiden, surat keputusan, standar operasional yang ada. Jika terdapat pemaparan biaya yang dilakukan oleh para pegawai pemerintah, maka dapat berpotensi terjadinya pemungutan liar dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan anggapan dari masyarakat dalam menerima layanan. Karena masyarakatlah yang dapat menikmati dan merasakan setiap layanan yang diberikan oleh pemerintah, sehingga masyarakatlah yang dapat menilai dan menentukan kualitas dalam pelayanan publik tersebut. (Tjiptono&Fandy, 1996: 59)

Supaya aparat birokrasi yang tersebar dalam berbagai struktur di pemerintah pusat maupun di pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan publik dengan kualitas yang baik, maka diperlukan adanya penerapan pada standar pelayanan publik. Keberhasilan penerapan standar pelayanan publik oleh aparat birokrasi tergantung pada penerimaan perilaku, sikap dan mekanisme kinerja yang

- Rate Sari Fajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Majapahit Mojokerto. Email: [ratiharifajar18@gmail.com](mailto:ratiharifajar18@gmail.com)
- Dian Wijaya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Majapahit Mojokerto. Email: [dianwijayasip@gmail.com](mailto:dianwijayasip@gmail.com)
- Ahmad Hasan Afandi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Majapahit Mojokerto. Email: [hasan.afandi@unim.ac.id](mailto:hasan.afandi@unim.ac.id)

baru tersebut sebagai bagian dari budaya birokrasi terhadap sistem nilai dan norma-norma yang akan melandasi para birokrat untuk dapat bersikap dan berperilaku dengan baik. Perubahan budaya yang menjadi dasar birokrat dalam bersikap dan berperilaku merupakan bagian tersulit untuk dirubah. Tanpa budaya birokrasi yang tepat, penerapan terhadap standar pelayanan publik tidak akan berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. (Agus&Erwan, 2009: 308)

Kota Mojokerto adalah salah satu kota yang berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui Mal Pelayanan publik dengan memperluas pelayanan publik terpadu satu pintu setelah Surabaya, Banyuwangi dan DKI Jakarta. Kegiatan tersebut merupakan langkah strategis yang dapat memberikan kemudahan dalam hal pelayanan. Sehingga aparat pemerintah dituntut agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan cepat. Pemerintah Kota Mojokerto akan terus memantau perkembangan mal pelayanan publik tersebut dengan melengkapi sarana dan prasarannya. Peningkatan kompetensi dan keterampilan terhadap SDM juga perlu dilakukan supaya para aparatur dapat memberikan pelayanan lebih optimal, amanah serta profesional. Sehingga hal tersebut akan memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat yang akan memanfaatkan layanan tersebut.

Kecamatan Gedeg adalah salah satu kecamatan yang menerapkan inovasi Rawon Bu Gimal dalam pelayanan publik. Inovasi tersebut bertujuan untuk masyarakat yang tidak bisa mengurus pelayanan pada jam kerja dikarenakan terhalang oleh kesibukan, sehingga bisa melakukan pelayanan pada Rabu Kliwon Malam dan Rabu Legi mulai pukul 16.00 – 19.00 WIB. Dilihat dari observasi yang dilakukan peneliti pada awal bulan Juni di Kantor Kecamatan Gedeg, peneliti menemukan kendala terkait penerapan pada inovasi pelayanan yang ada di Kecamatan Gedeg yaitu masih minimnya anggaran pendukung. Minimnya anggaran pendukung dikarenakan anggaran tersebut dialihkan ke bantuan sosial Covid 19. Selain itu, SDM aparatur pemerintah Kecamatan Gedeg yang kurang mumpuni dari segi kualitas, seperti yang dijelaskan oleh informan peneliti. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya kurang mampu dalam mengoptimalkan sarana dan prasarana dengan baik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk dapat mengatasi kondisi publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan

secara tepat dan cepat oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. (Neneng Siti Maryam, 2016) tersebut, perlu dilakukan adanya suatu perbaikan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik demi mewujudkan pelayanan yang prima, karena pelayanan

## 2 STUDI LITERATUR

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian ilmiah yang berjudul **“Penerapan *Good Governance* pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gedeg (Studi Kasus di Kabupaten Mojokerto)”**. Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dipaparkan, maka peneliti mengambil rumusan masalah terkait **“Bagaimana penerapan *Good Governance* pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gedeg?”** Maksud dan tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui sejauh mana *Good Governance* dalam pelayanan publik diterapkan oleh pemerintah di Kantor Kecamatan Gedeg.

Menurut Sedarmayanti menyatakan bahwa birokrasi dijabarkan sebagai organisasi yang memiliki jenjang, setiap jenjang diduduki oleh pejabat yang ditunjuk/diangkat, disertai aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya, dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat. Pemberi mandate, pada sektor swasta adalah para pemegang saham. Sedangkan pada sektor publik adalah rakyat. Kecamatan Gedeg dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dengan berpedoman pada asas penyelenggaraan yang terdapat pada Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Hal tersebut agar dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat khususnya dalam pelayanan publik. Karena masyarakatlah yang dapat merasakan baik buruknya pelayanan pada suatu birokrasi tersebut. Hal tersebut juga dapat dilihat dengan mengkaitkan birokrasi menurut tipe ideal birokrasi Weber. Tujuannya agar dapat mengetahui sejauh mana kecamatan Gedeg dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Bahwa pemerintah Kecamatan Gedeg dalam melakukan suatu penyelenggaraan pelayanan publik berpedoman pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam Undang-undang tersebut pemerintah Kecamatan Gedeg dapat menerapkan standart pelayanan yang telah ditetapkan agar dapat meningkatkan kepuasan pelayanan

kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Gedeg serta dapat menciptakan suatu birokrasi pemerintahan yang baik di Kecamatan Gedeg tersebut. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menganalisis menggunakan indikator dari prinsip-prinsip *good governance* yang meliputi, partisipasi, kepastian hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi pada kesepakatan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas serta visi strategi yang dapat dibandingkan dengan konsep Tipe ideal birokrasi yang rasional menurut Max Weber yang meliputi beberapa indikator diantaranya, (a.) Jabatan-jabatan itu disusun dalam tingkatan hierarki dari atas ke bawah dan ke samping. Konsekuensinya ada jabatan atasan dan bawahan, dan ada pula yang menyandang kekuasaan lebih besar dan ada yang lebih kecil. (b.) Tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam hierarki itu secara spesifik berbeda satu sama lainnya. (c.) Setiap pejabat mempunyai kontrak jabatan yang harus dijalankan. Uraian tugas (*job description*) masing-masing pejabat merupakan domain yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang harus dijalankan sesuai dengan kontrak. (d.) Setiap pejabat diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya, idealnya hal tersebut dilakukan melalui ujian yang kompetitif. (e.) Terdapat struktur pengembangan karier yang jelas dengan promosi berdasarkan senioritas dan merit sesuai dengan pertimbangan yang objektif.

### 3 METODE

Penelitian kualitatif menurut Sugiyono adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. (Sugiyono, 2012: 29) Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Dimana dalam penelitian ini menggambarkan objek yang peneliti teliti berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari informasi dan perilaku yang peneliti amati.

Menurut Moleong yang menyatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian yaitu sumber data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diambil dari sumber data secara langsung oleh peneliti yaitu melalui wawancara serta observasi. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari bahan kepustakaan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. (Moleong&Lexy; 2014)

### 4 PEMBAHASAN

UU 25/2009 tentang pelayanan publik menegaskan 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. Program peningkatan kualitas pelayanan publik (secara makro) bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Target yang ingin dicapai adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat (transparan, cepat, tepat, sederhana, aman terjangkau, dan memiliki kepastian), meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standardisasi pelayanan internasional, dan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. (Komarudin, 2014: 9)

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut; (a.) Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. (b.) Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal: (i) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (ii) pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (iii) perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. (c.) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. (d.) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. (e.) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. (f.) Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik / pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. (g.) Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika. (h.) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika. (i.) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan. (j.) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain. (Zaenal&Muhibudin, 2015: 84)

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut; (a.) Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. (b.) Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (c.) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas. (d.) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. (e.) Kesamaan hak, tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. (f.) Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi hal-hal sebagai berikut; (a.) prosedur pelayanan, dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. (b.) waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan. (c.) biaya pelayanan, termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. (d.) produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. (e.) sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. (f.) kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan barang atau jasa bagi setiap warga Negara dan dalam penyediaan pelayanan publik yang telah diatur di dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 2009 pasal 4 disebutkan bahwa pelayanan publik harus meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, keprofesionalan, partisipasi, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Hal tersebut sesuai dengan pemerintah di Kecamatan Gedeg yang merupakan salah satu penyedia pelayanan publik yang berpedoman pada Peraturan Bupati No. 80 Tahun 2016. Informasi lain juga didapatkan oleh peneliti melalui

wawancara dengan Taufiq yang memberikan penjelasan terkait bagaimana pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Gedeg, berikut adalah kutipan wawancaranya:

*“Dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan di Kantor Kecamatan Gedeg saat ini sudah sesuai dengan visi misi yang telah ditetapkan. Dimana pemerintah Kecamatan Gedeg dalam merespon penyebaran Covid 19 pada tahun 2020 dengan menerapkan suatu aplikasi Dofiladeg (Download File Layanan Kecamatan Gedeg) yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Aplikasi tersebut dapat digunakan oleh masyarakat dengan cara mendownload berkas yang ingin diajukan melalui website Kecamatan. Selain itu mbak, para pegawai pemerintah yang ada di Kecamatan Gedeg terdiri dari 28 PNS dan dibantu oleh 4 tenaga Honorer yang sudah mengutamakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.”*

Berdasarkan hal tersebut, bahwasanya pemerintah di Kantor Kecamatan Gedeg telah memprioritaskan akan kebutuhan masyarakat sesuai dengan visi misi yang telah ditetapkan. Selain itu, sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah di Kantor Kecamatan Gedeg untuk menunjang jalannya pelayanan yang disediakan seperti Dofiladeg, hotline SMS dan WA, air mineral gratis, sarana untuk ibu menyusui.

Di masa pandemi Covid 19 secara ekonomi berdampak terhadap perekonomian diberbagai sektor, yaitu sektor rumah tangga, UMKM, maupun sektor keuangan baik swasta maupun Negara. Pemerintah melalui kementerian desa, Pembangunan Desa Tertinggal dan Transmigrasi (Kemendesa PDTT) sejak april sudah mulai mencairkan dana bantuan langsung tunai (BLT) dana desa diseluruh wilayah di Indonesia. Hal tersebut dapat dipertegas oleh Kusnadi yang menyatakan bahwa:

*“Bantuan covid 19 terdiri dari 3 jenis BLT mbak. Yang pertama, ada bantuan covid dari dana desa yang disebut sebagai BLT DD. Dimana yang mendata untuk orang yang menerima BLT DD nantinya dari RTnya masing-masing yang akan diajukan ke kepala dusun. Kemudian dari kepala dusun dapat diajukan lagi ke desa. Nah, itu merupakan data bagi orang-orang yang terdampak covid 19 dari BLT DD dengan mengambil dari dana desa sendiri yang berjumlah 600 ribu selama 3 bulan mbak. Yang kedua, ada bantuan dari kabupaten yang disebut sebagai BST (bantuan sosial tunai) mbak. Bantuan itu senilai 600 ribu selama 3 bulan. Orang yang menerima BST harus berbeda dari orang yang menerima BLT DD. Jadi, nanti RT mengusulkan lagi*



*nama yang akan diajukan ke kepala dusun yang kemudian diajukan lagi ke desa. Dan yang ke tiga, ada bantuan dari provinsi yang disebut sebagai JPS. Bantuan ini senilai 200 ribu selama 3 bulan. Orang yang menerima juga harus berbeda dari orang yang menerima BLT DD dan BST mbak. Jadi, RT mengusulkan kembali nama yang akan diajukan ke kepala dusun yang nantinya kan diajukan ke desa."*

Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa yang menerima dari ke tiga jenis bantuan tersebut harus diluar orang-orang yang sudah mendapatkan bantuan dari dinas sosial, seperti PKH, BPMT, KKS dan lain sebagainya. Kemudian, pemerintah Kecamatan Gedeg dalam hal ini bertugas sebagai pengawas dan penyalur antara kabupaten dan desa. Jadi, apabila ada BLT DD maka pemerintah kecamatan Gedeg disini bertugas sebagai penyalur yang nantinya akan disetorkan ke kabupaten. Bantuan dari Dinas Sosial, seperti KKS, POS, HIMBARA dan PKN biasanya masyarakat dapat mengambil bantuan tersebut di kecamatan. Untuk bantuan jenis POS masyarakat mendapatkan dana senilai 600 ribu yang biasanya dapat berupa sembako. Tempat untuk mengambil bantuan tersebut biasanya di kecamatan dan yang menyelenggarakan bantuan tersebut adalah kemensos. Sedangkan tempat untuk mengambil bantuan jenis PKN, KKS dan HIMBARA biasanya dilakukan di desa. Aturan dalam melaksanakan pembagian BLT juga dapat dipertegas oleh Kusnadi yang menyatakan bahwa:

*"Untuk melaksanakan pembagian bantuan BLT di kecamatan Gedeg memang sudah terjadwal mbak, seperti mulai pukul 7.00-8.00 itu desa A dan B. kemudian dilanjutkan pukul 8.00-9.00 itu desa C dan D dan seterusnya. Hal tersebut dilakukan, supaya dapat mengurangi kerumunan. Untuk masyarakat yang sudah lanjut usia biasanya diberikan tempat duduk yang telah disediakan dan lebih didahulukan mbak. Karena dalam mengambil BLT tersebut tidak boleh diwakilkan. Boleh diwakilkan, dengan catatan yang mengambil masih berada dalam satu KK. Akan tetapi, masih ada beberapa masyarakat yang tidak mengikuti aturan yang diberikan oleh kecamatan Gedeg mbak, seperti dalam pengambilan bantuan di kecamatan masih ada beberapa masyarakat yang tidak sesuai dengan jadwal yang diberikan oleh kecamatan. Sehingga mengakibatkan suatu kerumunan."*

Berdasarkan hal tersebut, pemerintah kecamatan gedeg bekerjasama dengan petugas covid dan pihak kepolisian untuk mengawasi masyarakat pada saat pengambilan BLT yang berlangsung dengan memakai masker sesuai dengan

protokol kesehatan. Apabila masih melihat masyarakat yang tidak menggunakan masker, maka pihak kepolisian dan petugas covid akan memberikan teguran secara langsung dan memberikan masker secara gratis.

Berdasarkan hasil penelitian selama berada di Kecamatan Gedeg, maka dapat dilihat dalam perwujudan dari 8 (delapan) prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Gedeg, sebagai berikut:

1. Partisipasi: Dalam menerapkan prinsip ini, pemerintah Kecamatan Gedeg selalu melibatkan peran kepala desa atau RT/RW dalam pengambilan keputusan berdasarkan musyawarah mufakat. Bentuk tanggungjawab pemerintah dalam menanggulangi covid 19, yaitu dengan memberdayakan ekonomi untuk mengayomi masyarakat ditengah pandemic covid 19 misalnya dengan mengusulkan nama-nama yang terdampak covid 19 dari segi perekonomian yang akan menerima bantuan langsung tunai dari pemerintah.
2. Aturan Hukum: Dalam menerapkan prinsip ini, pemerintah Kecamatan Gedeg selalu berpedoman pada aturan yang telah ditetapkan seperti, UU pelayanan publik, Peraturan Bupati Mojokerto No 80 Tahun 2016, Peraturan Pemerintah No 8 Tahun 2008, serta SOP Tahun 2020. Dimasa pandemi covid 19, penyaluran BLT untuk membantu masyarakat tentu memiliki landasan hukum yang jelas sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Selain itu, dalam kaitannya dengan *good governance* dapat diketahui bahwa pemerintah kecamatan Gedeg dalam menjalankan kewajibannya juga sudah sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan.
3. Transparansi: Dalam menerapkan prinsip ini, pemerintah Kecamatan Gedeg selalu mengadakan sosialisasi yang dilaksanakan di Kecamatan atau Kelurahan terkait inovasi dalam meningkatkan pelayanan. Selain itu, pemerintah Kecamatan Gedeg juga memiliki website resmi serta didalam Kecamatan Gedeg juga terdapat papan informasi yang menjelaskan terkait alur pelayanan yang ada di kecamatan tersebut.
4. Daya Tanggap: Dalam menerapkan prinsip ini, Pemerintah Kecamatan Gedeg harus fokus terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakatnya. Mulai dari data apa yang harus diserahkan, dokumen persyaratan apa saja yang harus dipenuhi hingga masyarakat memperoleh dokumen yang sesuai dengan permohonan yang diajukan. Dimasa pandemi covid 19, bentuk kepekaan dari pemerintah kecamatan Gedeg bukan dari penyelenggaraan BLT. Tetapi, kecamatan Gedeg dapat

- mengusulkan nama-nama yang menerima BLT agar tepat sasaran serta berkoordinasi dengan pemerintah kabupaten untuk mensinkronkan data kependudukan.
5. Efektivitas dan efisiensi: Dalam menerapkan prinsip ini, pemerintah Kecamatan Gedeg sudah efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari profesionalitas kinerja pegawai dalam melayani masyarakat dengan berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan. Dimasa Pandemi covid 19, bentuk efektivitas dan efisiensi dari pemerintah kecamatan Gedeg dalam menyalurkan BLT ke masyarakat yaitu dengan bekerjasama antara pemerintah kecamatan dengan pemerintah desa untuk mendata warganya yang mengalami kesulitan ekonomi pada masa pandemi seperti ini.
  6. Akuntabilitas: Dalam menerapkan prinsip ini, pemerintah Kecamatan Gedeg dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Selain itu, buku tamu dan air mineral gratis adalah salah satu bentuk pertanggung jawaban pegawai dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Dimasa Pandemi covid 19, bentuk pertanggungjawaban pemerintah kecamatan Gedeg dalam penyaluran BLT yaitu adanya laporan pertanggungjawaban atau LPJ yang digunakan sebagai pencairan BLT pada tahap selanjutnya. Laporan tersebut biasanya dilakukan tiap bulan setelah berakhirnya penyaluran BLT.
  7. Berorientasi pada Kesepakatan: Pemerintah Kecamatan Gedeg dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi dilingkungan masyarakat dengan mengumpulkan dan mengkoordinasi tiap sekretaris desa dalam satu minggu sekali untuk membuat pernyataan kesepakatan mengenai permasalahan yang ada di desa. Setelah permasalahan tersebut disepakati, permasalahan tersebut akan dibawa ke Forum Rapat Asosiasi kepala desa yang diadakan setiap dua kali dalam satu bulan yang berlandaskan pada musyawarah mufakat. Dimasa Pandemi covid 19, pemerintah kecamatan Gedg dalam menyepakati sesuatu selalu melibatkan peran perangkat desa. misalnya, dalam menyalurkan BLT ini harus mematuhi protokol kesehatan seperti memakai masker, menjaga jarak, serta datang tepat waktu. Untuk itu, pemerintah kecamatan Gedeg memerlukan peran RT dalam mendata orang-orang yang akan menerima BLT dari pemerintah.
  8. Visi Strategi: Pemerintah Kecamatan Gedeg dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dapat dilakukan dengan beberapa hal, seperti merencanakan apa saja sumber daya yang

dibutuhkan dalam menyelesaikan keluhan dari masyarakat dengan melihat kondisi masyarakat terlebih dahulu. Mulai dari permasalahannya, karakter dari masyarakatnya, serta siapa yang diajak bicara. Untuk itu, pemerintah kecamatan gedeg harus membantu dalam menjelaskan permasalahan yang dialami masyarakat dengan melakukan penyampaian secara langsung maupun melalui sebuah gambaran. Dimana Pandemi covid 19, pemerintah kecamatan Gedeg pastinya memiliki visi. Misalnya dalam menyalurkan BLT covid bahwasanya BLT harus tepat sasaran. Untuk itu, strategi yang dilakukan pemerintah kecamatan agar tepat sasaran yaitu dengan berkoordinasi dengan perangkat desa untuk mendata warganya yang mengalami kesulitan ekonommi pada masa pandemic seperti ini.

Jika dilihat dari pembahasan diatas, dapat dikatakan aparatur pemerintah di Kecamatan Gedeg telah menjalankan 6 (enam) dari 8 (delapan) prinsip *good governance* yang berlaku sesuai dengan UNDP (*United Nation Development Program*). Akan tetapi masih memerlukan suatu evaluasi. Keberhasilan pemerintah dalam menyalurkan BLT Covid 19 pun dapat didorong oleh adanya komitmen dari pemimpin untuk dapat mereformasi birokrasi menjadi lebih baik, kesadaran dari aparatur pegawai untuk berubah menjadi lebih baik dan adanya aturan yang dapat mendukung terselenggaranya *good governance*. Namun, masih perlu adanya evaluasi dari pemerintah kecamatan Gedeg terkait ketertiban masyarakat dalam mengambil BLT di kecamatan dalam masa pandemi covid 19. Minimnya tingkat kesadaran masyarakat untuk bisa tertib dan mematuhi segala aturan yang telah ditetapkan dapat menumbuhkan covid ditengah kerumunan. Untuk itu, pemerintah harus bekerja sama dengan gugus tugas percepatan penanganan covid, polsek, Babinkatibnas serta perangkat desa untuk memberikan sanksi bagi warga yang tidak mematuhi aturan yang telah ditetapkan, seperti menggunakan masker, cuci tangan, dan menjaga jarak baik itu berupa teguran maupun berupa push up. Sehingga, dampak positif yang dapat dirasakan oleh masyarakat yaitu: dapat mencegah penularan covid 19 dengan cepat, yang menerima BLT agar lebih tepat sasaran, serta masyarakat agar lebih patuh terhadap segala aturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian selama berada di Kecamatan Gedeg, bahwasanya pelaksanaan *good governance* dalam pelayanan publik dapat dilihat dari 8 (delapan) prinsip *good*

governance sesuai dengan UNDP (*United Nation Development Program*). Ke delapan prinsip tersebut meliputi, prinsip partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi pada kesepakatan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategi. Dari ke delapan prinsip tersebut 6 (enam) diantaranya telah diterapkan oleh pemerintah Kecamatan Gedeg. sehingga pelayanan di Kantor Kecamatan Gedeg dapat dikatakan sudah baik akan tetapi, masih memerlukan suatu evaluasi dalam penerapan *good governance* agar lebih maksimal.

Dalam hal ini, keberhasilan pemerintah dalam melakukan pelayanan serta dalam menyalurkan BLT Covid 19 dapat didorong oleh adanya komitmen dari pemimpin untuk dapat mereformasi birokrasi menjadi lebih baik, kesadaran dari aparatur pegawai untuk berubah menjadi lebih baik dan adanya aturan yang dapat mendukung terselenggaranya *good governance*. Namun, masih perlu adanya evaluasi dari pemerintah kecamatan Gedeg terkait ketertiban masyarakat dalam mengambil BLT di kecamatan dalam masa pandemi covid 19. Minimnya tingkat kesadaran masyarakat untuk bisa tertib dan mematuhi segala aturan yang telah ditetapkan dapat menumbuhkan covid ditengah kerumunan. Untuk itu, pemerintah harus bekerja sama dengan gugus tugas percepatan penanganan covid, polsek, Babinkatibnas serta perangkat desa untuk memberikan sanksi bagi warga yang tidak mematuhi aturan yang telah ditetapkan, seperti menggunakan masker, cuci tangan, dan menjaga jarak baik itu berupa teguran maupun berupa push up. Sehingga, dampak positif yang dapat dirasakan oleh masyarakat yaitu: dapat mencegah penularan covid 19 dengan cepat, yang menerima BLT agar lebih tepat sasaran, serta masyarakat agar lebih patuh terhadap segala aturan yang telah ditetapkan.

Saran yang dapat disampaikan oleh peneliti yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Gedeg dengan memberikan pendekatan-pendekatan yang baik yang dilakukan oleh perangkat desa. Karena pemerintah kecamatan tidak akan mampu mengkondisikan seluruh masyarakat di wilayah Kecamatan Gedeg dengan sendirinya, pastinya membutuhkan peran dari perangkat desa. Koordinasi antara pihak kecamatan Gedeg dengan perangkat desa untuk menertibkan masyarakat dengan memberikan pemahaman yang baik. Dalam hal ini, memberikan pendekatan yang baik bahwasannya hari ini kita sedang mengalami musibah pandemi covid 19. Maka dari itu, kita harus mengerti dan memahami bahwa aturan

tersebut diciptakan untuk melindungi masyarakat agar tidak terkena dampak dari covid 19.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agus Pramusinto, Erwan Agus Purwanto. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. 2009
- [2] Komarudin. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Penerbit: Genesindo. 2014
- [3] Neneng Siti Maryam. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Politeknik Kridatama Bandung. 2016
- [4] Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Sdakarya
- [5] Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [6] Zaenal Mukarom, Muhibudin wijaya laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2015
- [7] Willy Irawan. *Pemkot Mojokerto Komitmen Tingkatkan Pelayanan kepada Masyarakat*. <https://jatim.antaranews.com/berita/285533/pemkot-mojokerto-komitmen-tingkatkan-pelayanan-kepada-masyarakat> (diakses pada tanggal 15 Januari 2020 pukul 17:15 WIB)