Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik

(Studi Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Konawe)

Sitti Rahmaryah⁽¹⁾, Milyan, Bella⁽²⁾

Universitas Lakidende Uhaaha 1 2

e-mail: sittirahmatyah606@gmail.com 1 Milyanalwi@gmail.com 2

ABSTRACT

This study aims to find out and examine how the application of the principles of good governance has been implemented properly or not, this study used qualitative research, while the number of informants in this study were 7 people. Data collection techniques using interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques using data reduction steps, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study show that the application of the principles of good governance has not been implemented properly where there is one indicator that has not been implemented in the Konawe district public service mall office. This can be seen from indicator (1) the accountability indicator has been implemented properly where the head of the licensing service and office employees the Konawe district public service mall has been responsible for the problems that have arisen. (2) transparency indicators have been implemented properly where employees do not charge service fees. (3) indicators of the rule of law have not been fully implemented properly where public service mall office employees use an insider system. (4) inhibiting factors in implementing the principles of good governance, namely SOPs that are still being compiled temporarily and data storage facilities that are still insufficient. (5) supporting factors in implementing the principles of good governance, namely adequate facilities for service user communities, the alertness and responsiveness of employees in helping the community, and finally the design of a public service mall that facilitates people with physical limitations

Keywords : *good Governance, Service*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan meneliti bagaimana penerapan prinsip *good governance* apakah sudah terimplementasikan dengan baik ataukah belum, penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, adapun jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* belum terlaksana dengan baik dimana terdapat satu indikator yang belum diterapkan di kantor mall pelayanan publik kabupaten konawe hal ini dapat dilihat dari indikator (1) indikator akuntabilitas telah terlaksana dengan baik dimana bapak kepala pelayanan perizinan dan pegawai kantor mall pelayanan publik kabupaten konawe telah bertanggung jawab atas masalah yang di timbulkan. (2) indikator transparansi telah terlaksana dengan baik dimana pegawai tidak memungut biaya pelayanan. (3) indikator aturan hukum belum sepenuhnya di terapkan dengan baik dimana pegawai kantor mall pelayanan publik menggunakan system orang dalam. (4) faktor penghambat dalam pelaksanaan prinsip *good governance* yaitu SOP yang masih sementara di susun dan sarana penyimpanan data yang masih belum mencukupi. (5) faktor pendukung dalam pelaksanaan penerapan prinsip *good governance* yaitu fasilitas yang mencukupi bagi masyarakat pengguna layanan, kesigapan dan

daya tanggap pegawai dalam membantu masyarakat, dan yang terakhir desain mall pelayanan publik yang memudahkan masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik.

Kata kunci: *Good Governance*, Pelayanan Publik

1. Pendahuluan

Organisasi dilaksanakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Perlunya kejelasan serta kepastian (transparansi) tentang persyaratan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan prosedur pembayarannya, termasuk juga jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Efisiensi proses pelayanan berkaitan dengan pencapaian tujuan pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk terkait pelayanan, pencegahan kepatuhan berulang, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan harus diungkapkan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak. Dalam hal proses pengabdian kepada masyarakat yang bersangkutan mensyaratkan kelengkapan persyaratan dari pekerjaan Masyarakat secara keseluruhan akan mendapatkan keuntungan ketika layanan berkualitas tinggi dapat diakses dan menghasilkan pelanggan yang puas. Sebagai salah satu indikasi penerapan *good governance* adalah standar pelayanan publik hanya ada satu cara untuk menghentikan semua aktivitas terlarang di sektor publik. Akibatnya, layanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah harus mendapat pertimbangan lebih lanjut. Masyarakat membutuhkan layanan publik secara umum, dan dapat dikatakan bahwa kehidupan dan pelayanan saling terkait erat.

Layanan pemerintah Indonesia seringkali mengikuti pola tertentu, sejauh ini belum ada perbaikan yang signifikan, sehingga pelayanan publik kini berubah

menjadi isu strategis. Hal ini berdampak pada banyak bagian kehidupan antara lain ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Mengingat situasi pemerintahan saat ini, untuk mencapai hal itu penting untuk mematuhi standar *good governance*. Sangat penting untuk mencapai tujuan ini mendorong penggunaan sumber daya manusia, yaitu pemberi layanan yang menunjukkan sikap yang sejalan dengan cita-cita pemerintahan yang baik. Merujuk pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah Pasal 1 Ayat (4) yang menyatakan 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 atau jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kabupaten merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang menawarkan sekaligus menggambarkan pelayanan publik. Peran Kabupaten sebagai penyedia pelayanan publik adalah membantu pemerintah dalam mengawasi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di wilayah kabupaten. Hal ini dilakukan sekaligus meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam parameter *good governance* dengan meningkatkan standar pelayanan melalui transparansi dan standarisasi. Berdasarkan peraturan presiden republik Indonesia nomor 89 tahun 2021 tentang penyelenggaraan mall pelayanan publik pasal 1 ayat (2) Mall Pelayanan Publik yang selanjutnya di singkat MPP adalah pengintegrasian pelayanan publik yang di berikan oleh

kementrian, lembaga, pemerintah daerah, provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik Negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan kenyamanan, dan keamanan pelayanan. Hadirnya Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Konawe yang di anggap oleh masyarakat dapat memudahkan dalam kepengurusan tentang pelayanan, ternyata belum memenuhi harapan masyarakat tersebut. Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa Mall Pelayanan publik masih belum memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tanggapan masyarakat yang merasa tidak ada perbedaan bahkan cenderung sama ketika membutuhkan pelayanan di Dinas langsung dibandingkan ketika mengurus di Mall Pelayanan Publik, membuat masyarakat berpikir demikian. Fasilitas yang kurang juga memengaruhi SDM Mall Pelayanan Publik dalam memaksimalkan tugas mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Landasan Teori

1. Konsep Good Governance

Menurut PP No. 101 Tahun 2000, pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang menetapkan konsep profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, dan supremasi hukum serta dapat diakui oleh seluruh lapisan masyarakat.

Menurut Zulkarnain dan Anissa (Sulfiani, 2021) *Good Governance* merupakan sesuatu yang baru bagi masyarakat Indonesia, dimana aplikasi daripada konsep ini seringkali tergantung pada kerjasama pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintahan yang bersih dan demokrasi. *good governance* menurut

bank dunia adalah suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan. Selain itu, Bank Dunia juga mensinonimkan *good governance* sebagai hubungan sinergis dan konstruktif diantara negara, sektor swasta dan masyarakat (Sulfiani, 2021)

2. Prinsip Good Governance

Ada beberapa pendapat mengenai prinsip-prinsip *good governance* menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam (Sulfiani, 2021) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

- a. Partisipasi: Setiap warga masyarakat harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.
- b. Aturan hukum: Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh terutama aturan hukum tentang hak-hak asasi manusia.
- c. Transparansi: Harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi. Berbagai proses, kelembagaan, dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya.
- d. Daya tanggap: Setiap institusi dan prosesnya harus di arahkan pada

- upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).
- e. Berorientasi consensus: Bertindak sebagai penengah (*mediator*) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai consensus atau dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
 - f. Berkeadilan: Pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
 - g. Efektivitas dan Efisiensi: Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber yang tersedia.
 - h. Akuntabilitas: Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik (Pemerintah), swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik, sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*).
 - i. Bervisi strategis: Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia (*Human Development*).

United Nation Development Programme (UNDP) dalam (Sulfiani, 2021) menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum.

- 2. *Good Governance* merupakan suatu konsep yang diupayakan oleh pemerintahan agar terciptanya suatu kualitas hubungan yang baik antara pemerintah, sektor swasta atau dunia usaha, dan masyarakat yang dilayani Abas, Farida, & Suryawan (Amriza & Suhartati, 2022). Pemerintah terus berupaya mewujudkan *good governance* guna menanggulangi kecurangan dan kebocoran pengelolaan anggaran, salah satunya melalui program Pengadaan Barang/Jasa pemerintah (PBJ) yang dilakukan secara elektronik dan dilaksanakan sesuai dengan beberapa prinsip. Delmana (Amriza & Suhartati, 2022). Tetapi jumlah prinsip yang melandasi *good governance* itu sangat bervariasi pada tiap instansi maupun para ahli. Heriawati (Amriza & Suhartati, 2022). Meskipun demikian, PBJ memiliki prinsip yang harus terpenuhi guna mencapai tujuan *good governance* sebagaimana yang tercantum dalam Perpres No. 16 tahun 2018 pasal 6.

1. Efisien

Rofikasari, Farid, & Yusuf dalam (Amriza & Suhartati, 2022) menyatakan bahwa prinsip efisien dalam pengadaan dapat diukur terhadap seberapa besar upaya yang dikeluarkan untuk mencapai barang dan jasa yang sesuai dengan analisis kebutuhan, atau dengan kata lain, pelaksanaan PBJ harus diupayakan untuk menggunakan dana dan daya yang terbatas dalam memperoleh barang dan jasa serta dengan waktu yang tidak berlalu. Menurut Ariesta dalam (Amriza & Suhartati, 2022) efisiensi menerapkan dua indikator, yaitu biaya yang dibutuhkan dan jangka waktu dalam proses PBJ.

1. Efektif

Berdasarkan teori Richard M. dalam (Amriza & Suhartati, 2022) terdapat tiga indikator dalam mengukur efektivitas PBJ:

- a) Pencapaian tujuan, terkait keberhasilan kegiatan pengadaan barang dan jasa, ditandai dengan kesesuaian barang/jasa yang dapat direalisasikan terhadap kebutuhan para user atau pengguna barang/jasa tersebut.
- b) Adaptasi, terkait kondisi SDM dalam mengelola kegiatan pengadaan serta sarana prasarana yang menunjang proses PBJ. Dengan kata lain, kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.
- c) Integrasi, terkait kemampuan sosialisasi antara pengelola PBJ, penyedia, dan masyarakat. Dengan kata lain, integrasi juga merupakan suatu pengukuran terhadap tingkat kemampuan organisasi untuk mengadakan sosialisasi atau komunikasi dan pengembangan konsensus/kesepakatan bersama.

1. Transparan

Prinsip transparan adalah pemberian informasi keuangan secara terbuka dan jujur kepada masyarakat dengan pertimbangan jika masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang telah dipercayakan dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan. Setiana & Yuliani, dalam (Amriza & Suhartati, 2022).

2. Terbuka

Proses pengadaan harus terbuka dan dapat diakses oleh seluruh calon penyedia. Kemudian proses evaluasi oleh pengelola PBJ dan semua alasan

yang mendasarinya harus terpapar jelas bagi calon penyedia, baik yang lolos maupun gugur dalam memenuhi kriteria pengadaan. Arifin, dalam (Amriza & Suhartati, 2022)

3. Bersaing

Prinsip bersaing dilakukan melalui seleksi dan persaingan yang sehat diantara penyedia barang/jasa yang setara dan memenuhi kriteria tertentu atas prosedur yang jelas. Heriawati, dalam (Amriza & Suhartati, 2022).

4. Adil

Prinsip adil mengartikan bahwa informasi yang diberikan kepada para penyedia harus akurat dan tidak dimanfaatkan untuk keperluan pribadi. Pengelola PBJ tidak diperkenankan untuk menerima hadiah, fasilitas, keuntungan atau apapun yang berkaitan dengan pengadaan diluar kebijakan yang ditetapkan pemerintah, serta seluruh penyedia harus mendapatkan perlakuan adil dan tidak memihak. Arifin, (Amriza & Suhartati, 2022).

5. Akuntabel

Dalam pengadaan barang/jasa, prinsip akuntabel menuntut adanya kesesuaian antara pelaksanaan PBJ dengan aturan dan ketentuan yang terkait dengan pengadaan barang/jasa sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Kathryn & Rohendi, (Amriza & Suhartati, 2022). Selain itu, hal yang menunjang akuntabilitas PBJ menurut Arifin dalam (Amriza & Suhartati, 2022). antara lain dengan adanya sistem arsip dan pencatatan yang lengkap dan terorganisir terhadap semua kegiatan, adanya sistem pengawasan dalam penegakan aturan, serta adanya prosedur evaluasi yang tertata.

Metode

Istilah lokus mengacu pada tempat atau area di mana penelitian dilakukan. Kantor Mall Pelayanan Publik” menjadi fokus penelitian ini. “Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik” yang menjadi topik penelitian menjadi fokus utama penelitian ini.

Informan penelitian menurut Maleong (2015) adalah mereka yang menggunakan penelitian untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi yang melatarbelakangi dan merupakan orang yang benar-benar memahami masalah yang akan diteliti. Informan kunci adalah mereka yang dianggap memiliki pengetahuan tentang masalah yang sedang diselidiki. Sedangkan informan pendukung adalah orang yang dianggap memiliki pengetahuan tentang masalah yang sedang diteliti. Maka peneliti menentukan sejumlah informan yang di nilai mampu memberikan informasi terkait penelitian penerapan prinsip *good governance* yakni: sejumlah 7 orang yang terdiri dari Kabid Pelayanan Perizinan sebanyak 1 orang, Pegawai Kantor Mall Pelayanan Publik sebanyak 3 orang, dan masyarakat sebanyak 3 orang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk memudahkan peneliti mengartikulasikan karyanya secara mendalam dan jujur terkait dengan tantangan penelitian. Penelitian kualitatif sering disebut dengan pendekatan penelitian naturalistik karena dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural condition*). Hal ini dikarenakan data yang dikumpulkan dan dianalisis lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2018). Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah : wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun teknik analisis

data model interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014) yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Akuntabel

Akuntabilitas yang lemah merupakan indikator yang jelas dari kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan dan misi lembaga publik. Organisasi dengan akuntabilitas yang rendah sendiri akan memiliki kinerja yang buruk. Dengan indikator di atas, pertanyaan wawancara dilakukan oleh peneliti dari 3 narasumber yaitu kepala bidang pelayanan perizinan, pegawai kantor dan masyarakat pengguna layanan Mall Pelayanan Publik.

Berdasarkan data dari pegawai bertanggung jawab atas segala kelalaian yang terjadi karena akuntabilitas digunakan untuk mengukur kinerja publik dan kepuasan terhadap pelayanan. Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat Kabupaten Konawe yang menggunakan layanan Mall Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil data di atas, akuntabilitas mengenai kelalaian bawa pegawai kantor Mall Pelayanan Publik sangat sigap dalam membantu masyarakat yang datang ke kantor tersebut. Hal ini juga senada dengan ungkapan pengguna layanan lainnya:

“..pegawai Mall Pelayanan Publik Kabupaten Konawe telah meksanakan tugas dengan baik dan bertanggung jawab, ramah, sopan dan jelas dalam menyampaikan, dalam penjelasan simple, rinci, jelas, tidak berbelit-belit dan mudah di pahami dan menguasai tugas mereka..”

Berdasarkan seluruh hasil indikator akuntabilitas mengenai kelalaian pelayanan dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas telah dilaksanakan dengan baik, karena kepala bidang pelayanan perijinan dan pegawai Kantor Mall Pelayanan Publik dapat dimintai pertanggungjawaban atas kelalaiannya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terkait akuntabilitas dalam kelalaian peneliti lihat akuntabilitas tidak sesuai dengan hasil wawancara dimana masih ada pegawai yang datang terlambat mengakibatkan masyarakat yang mempunyai keperluan padanya harus menunggu lama.

Berdasarkan hasil observasi, masih ada orang yang mengantri untuk mengurus kebutuhannya, namun ada pegawai yang memilih mengutamakan urusan pribadi seperti datang terlambat dari waktu yang telah ditentukan, penyedia layanan dikatakan lebih mengutamakan kepentingannya. Kepentingan masyarakat disebut belum sepenuhnya terlaksana dalam pelayanan publik di Kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Konawe.

2. Transparansi

Transparansi atau keterbukaan yaitu Harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi. Berbagai proses, kelembagaan, dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya. mengacu pada pemberian informasi tentang tindakan pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang memerlukan agar prinsip *Good Governance* terwujud dengan baik dan Keterbukaan informasi penyelenggara pemerintahan berdampak positif bagi masyarakat.

Berdasarkan indikator transparansi mengenai keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses pelayanan publik di Kantor Mall Pelayanan Publik, peneliti melakukan wawancara dengan bidang pelayanan perizinan:

“..kami mengarahkan masyarakat kerepsionis terlebih dahulu lalu masyarakat tersebut mengisi buku pengunjung dalam buku pengunjung tersebut masyarakat mengisi nama mereka, asal mereka dan yang terakhir tujuan mereka ke kantor ini..”

Berdasarkan hasil data di atas bahwa masyarakat di arahkan kepada masyarakat terlebih dahulu agar pegawai kantor Mall Pelayanan Publik mengetahui apa yang di butuhkan dari masyarakat tersebut. Peneliti juga melakukan wawancara dengan resepsionis kantor, berikut jawaban beliau

“..pertama-tama kami mengarahkan masyarakat untuk mengisi buku pengunjung karena buku tersebut akan di jadikan laporan kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kantor ini setelahnya kami menanyakan pelayanan yang dia butuhkan berada di dinas mana dan yang terakhir kami mengantarkannya pada gerai dinas tersebut..”

Berdasarkan hasil diatas bahwa masyarakat di arahkan mengisi terlebih dahulu buku pengunjung yang dimana buku pengunjung tersebut akan mereka jadikan panduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka setelahnya mereka mengantarkan masyarakat tersebut ke gerai dinas yang butuhkan. Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat yang berkunjung

Berdasarkan seluruh hasil wawancara di atas bahwa pegawai kantor Mall Pelayanan Publik telah menerapkan prinsip *good governance* dengan indikator transparansi mengenai tarif biaya dengan baik. Berdasarkan hasil observasi pada indikator transparansi mengenai kejelasan tarif biaya pelayanan sudah di laksanakan dengan baik walaupun tidak ada papan informasi mengenai tarif biaya pelayanan.

3. Aturan Hukum

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh terutama aturan hukum tentang hak-hak asasi manusia. Konsep keadilan sangat penting maka dari itu aturan ini haruslah diberlakukan pada layanan hukum saat ini seperti yang kita ketahui bahwa keadilan di Negara kita ini

dalam penerimaan pelayanan masih banyak yang mengutamakan system kekeluargaan. Akibatnya, peneliti memasukkan indikator- indikator ini ke dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance*.

Berdasarkan hasil data dari pegawai telah berlaku adil kepada masyarakat pengguna layanan tanpa adanya system kekeluargaan. Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu pegawai resepsionis kantor.

“..kami selalu mengutamakan masyarakat yang rumahnya jauh atau dia memiliki keterbatasan fisik dan kami juga menyediakan ruangan untuk ibu menyusui dan ruang bermain anak apabila ada masyarakat yang datang dan membawa anak mereka maka mereka bisa meletakkan anak mereka di ruangan tersebut, kami juga akan membuat ruangan untuk masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik hanya saja belum terlaksana..”

Berdasarkan hasil dari pegawai di kantor Mall Pelayanan Publik mengutamakan masyarakat yang keberadaan rumahnya jauh dan keterbatasan fisik artinya di kantor Mall Pelayanan Publik telah menerapkan prinsip *good governance* dengan indikator aturan hukum mengenai keadilan dengan baik. Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan, berikut jawaban beliau,

“..pada saat saya melakukan pelayanan di kantor ini saya mendapatkan pelayanan yang kurang baik dimana pada saat itu saya sudah menunggu lebih awal di bandingkan dengan salah satu warga yang datang mengurus dia lebih didahulukan karena waktu itu yang memberikan pelayanan yaitu kerabatnya sehingga dia didahulukan di bandingkan dengan saya yang datang awal..”

Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan oleh peneliti terkait dengan pelayanan yang adil belum sepenuhnya di jalankan dengan baik di mana pegawai kantor mall pelayanan belum sepenuhnya bersikap adil kepada masyarakat. Artinya prinsip *good governance* indikator aturan hukum mengenai keadilan belum di terapkan dengan baik

1. Hambatan dalam penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Konawe

Penerapan prinsip *good governance* tidak selalu berjalan sesuai rencana, diharapkan ada saatnya penerapan prinsip-prinsip *good governance* mengalami hambatan yang akan menghambat pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance*. Faktor penghambat dalam penelitian ini adalah segala bentuk unsur yang menghambat atau menghambat berjalannya segala sesuatu yang dapat ditemukan dalam setiap pelaksanaan *good governance* dalam pelayanan publik. Perolehan data dilakukan dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Bapak HS untuk mengetahui kendala dalam penerapan prinsip *good governance* pada pelayanan publik mall di Kabupaten Konawe; “..Karena Mall Pelayanan Publik ini baru di Kabupaten Konawe dan baru diresmikan pada bulan Agustus, maka banyak hal yang perlu dibenahi, seperti SOP pelayanan di Mall Pelayanan Publik yang masih mengacu pada SOP masing-masing instansi yang ada, serta kapasitas data untuk menampung berbagai instansi layanan yang mereka tawarkan tidak mencukupi..”

Berdasarkan hasil perolehan data, masih banyak kekurangan kesiapan pemerintah dalam menyambut mal pelayanan publik karena banyak hambatan yang menjadi tanggung jawab utama pemerintah Kabupaten Konawe

dalam menjalankan program ini. salah satunya adalah SOP yang masih mengacu pada masing-masing instansi. Peneliti juga melakukan wawancara dengan pegawai kantor Mall Pelayanan Publik. Beliau mengatakan bahwa:

“..Meski instansi lain sudah masuk Mall Pelayanan Publik ini, namun saat ini baru beberapa yang beroperasi. Hal ini disebabkan kurangnya fasilitas penunjang pelayanan, salah satunya database yang belum dapat diterima oleh kantor Mall Pelayanan Publik..” Berdasarkan hasil data di atas, bahwa salah satu kendala penerapan prinsip *good governance* pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Konawe adalah kurangnya fasilitas database untuk menampung berbagai data instansi yang tergabung dalam Mall Pelayanan Publik ini, sehingga hanya beberapa instansi yang dapat menjalankan pelayanan tersebut dari semua instansi yang tergabung dalam Mall Pelayanan Publik.

Selanjutnya dilakukan upaya untuk mengatasi tantangan yang dihadapi dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Mall Pelayanan Publik agar dapat diselesaikan dengan cepat. Tinggal menunggu keputusan yang akan diberikan oleh Peraturan Daerah Kabupaten Konawe yang mendukung program Mall Pelayanan Publik ini, sebelum persoalan tersebut bisa diselesaikan.

Berdasarkan hasil data kesiapan penyedia layanan dalam menyediakan database bagi instansi pemerintah dan lembaga yang terkait dengan pelayanan publik menjadi kendala utama, sehingga banyak instansi yang belum masuk ke mall layanan publik ini, dan beberapa instansi yang sudah masuk Mall Pelayanan Publik sudah bisa beroperasi tetapi belum karena terkendala dengan ketidaksiapan database untuk menampung pelayanan dari masing-masing instansi.

Berdasarkan hasil data observasi peneliti menyimpulkan bahwa faktor pengambat dari penerapan prinsip *good governance* pada Mall Pelayanan Publik adalah SOP yang masih sementara di susun dan sarana penyimpanan data instan untuk instansi yang bergabung pada mall pelayanan publik belum sepenuhnya bisa menampung

- 2, Faktor pendukung penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan Publik pada kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Konawe

Terdapat berbagai faktor pendukung dalam penerapan prinsip *good governance* dalam kantor Mall Pelayanan Publik ini untuk menghadirkan kenyamanan bagi masyarakat. Peneliti melakukan wawancara dengan bapak kepala bidang pelayanan perizinan, berikut jawaban beliau:

“..kami memberikan fasilitas berupa toilet umum yang terjaga kebersihannya, ruang bermain anak, tempat duduk yang nyaman dan Wi-Fi untuk masyarakat yang ingin mengakses internet..”

Berdasarkan hasil data di atas bahwa pihak Mall Pelayanan Publik semaksimal mungkin memberikan yang terbaik untuk pengguna layanan walaupun masih terkendala dalam sarana dan prasarana mereka. Peneliti juga melakukan wawancara dengan pegawai kantor mall pelayanan publik, beliau mengatakan bahwa:

“..Kami telah memberikan kursi roda untuk membantu individu yang sakit, dan kami membangunnya agar penyandang disabilitas dapat lebih mudah memasuki MPP ini, salah satunya dengan membuat jalur khusus untuk mereka..”

Berdasarkan hasil data di atas, bahwa pihak mall pelayanan publik berusaha melakukan yang terbaik untuk penerapan prinsip *good governance*

walaupun masih banyak kendala dalam kantor Mall Pelayanan Publik ini. Pernyataan ini didukung oleh pegawai kantor Mall Pelayanan Publik lainnya: “..Untuk pelayanan kepada penyandang disabilitas, kami dituntut untuk mengajarkan kepada masyarakat pengguna layanan untuk menggunakan kursi roda agar dapat membantu masyarakat, dan kami juga dituntut untuk siap melayani masyarakat, termasuk membantu penyandang disabilitas, agar layanan di MPP ini dapat dikelola dengan mudah..”

Berdasarkan hasil data di atas bahwa salah satu faktor pendukung penerapan prinsip *good governance* di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Konawe adalah adanya kemauan pegawai untuk membantu masyarakat dalam berurusan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Konawe yang merupakan salah satu hal yang dapat mendukung penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Salah satu aspek kesiapsiagaan pegawai adalah ketanggapan dalam membantu masyarakat yang mengalami kendala.

Berdasarkan hasil data observasi peneliti menyimpulkan bahwa faktor pendukung dari penerapan prinsip *good governance* yaitu fasilitas yang sudah cukup untuk membantu masyarakat dalam mengurus pelayanan di sini, kesigapan dan daya tanggap pegawai dalam membantu masyarakat dan desain mall pelayanan yang memudahkan masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik.

Kesimpulan

1. Penerapan Prinsip *good governance* dalam Kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Konawe Khususnya mengenai Prinsip akuntabilitas dan transparansi telah terlaksana dengan baik bapak kepala bidang pelayanan

perizinan dan pegawai kantor Mall Pelayanan Publik telah bertanggung jawab atas masalah yang dilakukan akibat kelalaian dan serta petugas pemberi layanan mampu mendahulukan kepentingan masyarakat dan keterbukaan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat dan transparansi mengenai biaya yang jelas dalam pelaksanaan pelayanan telah diterapkan dengan baik oleh pihak kantor Mall Pelayanan Publik karena kantor tersebut tidak memungut biaya pelayanan serta prinsip *good governance* mengenai aturan hukum belum terlaksana dengan baik dimana pegawai masih menggunakan sistem kekeluargaan.

2. Faktor yang memengaruhi penerapan prinsip *good governance* dalam mall pelayanan publik pada kantor mall pelayanan publik kabupaten konawe yaitu sebagai berikut :
 - a. Faktor pengambat dari penerapan prinsip *good governance* pada mall pelayanan publik adalah SOP yang masih sementara di susun dan sarana penyimpanan data instan untuk instansi yang bergabung pada Mall Pelayanan Publik belum sepenuhnya bisa menampung.
 - b. Faktor pendukung dari penerapan prinsip *good governance* yaitu fasilitas yang sudah cukup untuk membantu masyarakat dalam mengurus pelayanan di sini, kesigapan dan daya tanggap pegawai dalam membantu masyarakat dan desain mall pelayanan yang memudahkan masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik.dalam bentuk sub judul dihindari.

Daftar Pustaka

- Amin, W. T. (2012). *Audit Kecurangan Dan Akuntansi Forensik*. Jakarta: Harvarindo.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mukarom, Z., & Laksana, W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik.:* Bandung: CV Pustaka Setia.
- miles, M., B, Huberman, A. M, Dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. terjemahan Tjatjep Rohindi Rohindi, Uipress
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* . Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- SANKRI (*Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*): *Buku III Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara, Edisi Revisi*. (2005). Jakarta: LAN RI.
- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Amriza, P. H., & Suhartati, T. (2022). Analisis Pencapaian Good Governance pada Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa melalui Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pengadaan Langsung (SIMPeL) di Politeknik Negeri Jakarta. *Prosiding SNAM PNJ*.
- Ayuningtyas, D. W. (2020). Penerapan Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Keimigrasian. *Jurnal Politeknik Imigrasi*.
- Edinov, S., Taufik, T., Basri, Y. M., Novita, I., & DP, E. N. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Good Governance Dengan Sumber Daya Manusia Variabel Moderasi . *Jurnal Akuntansi*.
- Hanafi, & Rohman. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Revormasi*.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Novita, T. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital(E- Government) Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Manossoh. (2015). implementasi sistem akuntansi pemerintahan good governance pada pemerintah provinsi sulawesi utara . *jurnal berkala ilmiah efisiensi*.
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso . *Jurnal Ilmiah Administratie*.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Governance Melalui Pelayanan Publik.*Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*.
- Nasution. (2018). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance alam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sail Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*.
- Ningsih, K. (2017). Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Good Governance Di Kelurahan Depok Sleman Yogyakarta. *Jurnal Good Governance*
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten

- Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*.
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*.
- Rosyada. (2016). Analisis Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.