

## **OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DALAM MEWUJUDKAN *CLEAN AND GOOD GOVERNANCE* DI KOTA SEMARANG**

**Tri Sari Utami**

Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

*3trisariutami@gmail.com*

### **ABSTRAK**

Pasca reformasi, arah pembangunan Indonesia sudah berubah, yg mulanya sentralistik sekarang sebagai desentralistik. Perubahan ini berdampak secara pribadi pada tatakelola birokrasi. Hal ini bisa ditinjau menggunakan lahirnya Undang-Undang (UU) Otonomi Daerah. Kebijakan ini menciptakan pemerintah wilayah sebagai lebih mandiri, selain itu tatakelola birokrasi mempunyai wewenang penuh pada manajerial operasional khususnya pada pelayanan publik. Berkaitan menggunakan layanan publik, pelayanan dalam dasarnya adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan pelayanan sinkron menggunakan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan anugerah layanan (melayani) keperluan orang atau warga yg memiliki kepentingan dalam organisasi itu sinkron menggunakan anggaran utama & rapikan cara yg sudah ditetapkan. Talcott pada kitab Soetendyo Wignjosoebroto, mengemukakan bahwa pada penyelenggaraan pelayanan publik, setiap warga selalu adalah suatu kesatuan politik, adalah warga senantiasa berusaha buat mencapai aneka macam tujuan yg dianggapnya baik. Masyarakat akan berkecimpung, menjadi suatu kesatuan pada rangka pencapaian tadi. Semakin baik sifat kesatuan buat berkecimpung, mencapai tujuan itu, maka meningkat jadinya sifat warga itu menjadi suatu kesatuan politik. Pelayanan publik adalah unsur yg sangat krusial pada penyelenggaraan pemerintahan lantaran menyangkut aspek kehidupan yg sangat luas. Kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi menaruh aneka macam pelayanan publik yg diharapkan sang warga terutama buat memenuhi kebutuhan warga pada aneka macam bidang aspek kehidupan.

**Kata Kunci** : Pelayanan Publik; Good Governance; Optimalisasi

### **A. PENDAHULUAN**

Pasca reformasi, arah pembangunan Indonesia sudah berubah, yg mulanya sentralistik sekarang sebagai desentralistik. Perubahan ini berdampak secara pribadi pada tatakelola birokrasi. Hal ini bisa ditinjau menggunakan lahirnya Undang-Undang (UU) Otonomi Daerah. Kebijakan ini menciptakan pemerintah wilayah sebagai lebih mandiri, selain itu tatakelola birokrasi mempunyai wewenang penuh pada manajerial operasional khususnya pada pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan anugerah layanan (melayani) keperluan orang atau warga yg memiliki kepentingan dalam organisasi itu sinkron menggunakan anggaran utama & rapikan cara yg sudah ditetapkan. Pelayanan publik berdasarkan Sedarmayanti menjelaskan bahwa menjadi bisnis yg dilakukan sang seorang & atau grup orang atau instansi eksklusif buat menaruh donasi & kemudahan pada warga pada rangka mencapai suatu tujuan eksklusif<sup>1</sup>.

Talcott pada kitab Soetendyo Wignjosoebroto, mengemukakan bahwa pada penyelenggaraan pelayanan publik, setiap warga selalu adalah suatu kesatuan politik, adalah warga senantiasa berusaha buat mencapai aneka macam tujuan yg

<sup>1</sup> Sedarmayanti, 2000, *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, Bandung: CV.Mandar Maju, hlm. 195.

dianggapnya baik. Masyarakat ternyata jua adalah suatu kesatuan politik, maka warga melakukan tindakan-tindakan yg bisa digolongkan menjadi tindakan politik, sebagai akibatnya warga berkecimpung buat mencapai tujuan-tujuan eksklusif & mengorganisasikan partisipasi warga pada pada bisnis tadi.<sup>2</sup>

Pelayanan publik adalah unsur yg sangat krusial pada penyelenggaraan pemerintahan lantaran menyangkut aspek kehidupan yg sangat luas. Salah satu upaya yg dilakukan pemerintah buat mewujudkan pelayanan yg berkualitas, kebijakan baru buat menyempurnakan swatantra wilayah menggunakan lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yg bermuara dalam perubahan & pemugaran sistem desentralisasi. apabila kita lihat regulasi ini, seyogyanya sejalan menggunakan teori mengenai efisiensi, eksternalitas & akuntabilitas, dimana sebelumnya memakai prinsip one-size fits all yg tersentralisasi menemukan kegagalan.

Berdasarkan data indeks kepuasan warga (IKM) terhadap pelayanan publik periode pengukuran Tahun 2017, 2018, & 2019 pada Kota Semarang sudah melaksanakan pengukuran kepuasan warga melalui berita umum indeks kepuasan warga menggunakan holistik responden sejumlah 75 (tujuh puluh lima) responden. Persepsi warga terhadap kualitas pelayanan pemerintah biasanya kinerjanya masih belum paripurna misalnya yg diperlukan. Apalagi dimasa pandemi Covid-19 misalnya kini ini, dimana poly pegawai yg diliburkan atau kerja pada tempat tinggal sebagai akibatnya berdampak pribadi dalam pelayanan publik yg kurang efektif.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. menjelaskan bahwa supervisi penyelenggaraan pelayanan publik. dilakukan sang pengawas internal & pengawas eksternal. Hal tadi mengungkapkan bahwa fungsi supervisi pada pelayana publik bisa dilakukani oleh pengawas internal & pengawas eksternal. Pengawas internal berfungsi menjadi fungsi supervisi dalam level dasar, lantaran pengawas internal berada pada pada instansi diperlukan bisa lebih poly mengetahui seluk beluk & karakter pelaksana pelayanan publik bersama potensi defleksi yg mungkin terjadi bila fungsi supervisi sang pengawas internal gagal bereaksi atau berfungsi menggunakan baik, maka sine qua non kiprah berdasarkan fungsi supervisi level lanjutan, yakni supervisi eksternal.

Melihat kompleksitas kasus & implikasinya terhadap pengembangan praktik *good governance* terutama pada masa pandemi ini, maka anugerah prioritas dalam membenahan kinerja birokrasi pemerintah pada pelayanan publik sebagai langkah awal yg sangat strategis. Upaya mengklaim pelayanan publik yg baik diwujudkan menggunakan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik & Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik. Pemberlakuan ke 2 undang-undang tadi sebagai asa baru buat mendorong terciptanya *good governance* pada pelayanan publik.

Berdasarkan hal-hal tersebut, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan publik dalam rangka mewujudkan *good governance* dengan judul "**Optimalisasi Pelayanan Publik Selama Masa Pandemi Covid-19 Dalam Mewujudkan Clean and Good governance di Kota Semarang**".

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode pendekatan yang digunakan adalah metode yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data

---

<sup>2</sup>Wignjosubroto, 2002, *Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya*, Jakarta: Elsam dan Huma, hlm 55.

sekunder.<sup>3</sup> Pembahasannya didasarkan pada perundang-undangan dan prinsip hukum yang berlaku. Metode pendekatan yuridis normatif menekankan pada pendekatan norma-norma atau aturan-aturan yuridis seperti pada undang-undang maupun peraturan pelaksanaannya yang mengatur hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan. Jadi pendekatan yuridis normatif merupakan suatu penelitian yang meneliti tentang optimalisasi pelayanan publik selama masa pandemi covid-19 dalam mewujudkan clean and good governance di kota semarang.

Dalam penelitian hukum normatif bahan pustaka merupakan bahan dasar yang dalam penelitian hukum disebut bahan hukum sekunder.<sup>4</sup> Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian *library research* adalah teknik dokumenter, yaitu dikumpulkan dari telaah arsip atau studi pustaka seperti, buku-buku, makalah, artikel, majalah, jurnal, koran atau karya para pakar. Selain itu, wawancara juga merupakan salah satu dari teknik pengumpulan bahan hukum yang menunjang teknik dokumenter dalam penelitian ini serta berfungsi untuk memperoleh bahan hukum yang mendukung penelitian jika diperlukan.

Pembahasan ini, penulis menggunakan metode analisis kualitatif yaitu analisis data yang bertitik tolak pada usaha-usaha penemuan asas-asas dan informasi-informasi yang bersumber dari responden. Cara berpikir untuk mengambil kesimpulan dari penelitian yang dilakukan penulis dengan menggunakan metode induktif yaitu suatu metode untuk mengambil kesimpulan berdasarkan suatu pengertian khusus kemudian disimpulkan kepada pengertian yang bersifat umum.<sup>5</sup>

Data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan dan kepustakaan, kemudian dianalisis dengan metode analisis kualitatif untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan, yaitu dengan menganalisis kualitas dari data yang diperoleh, sehingga didapat gambaran yang jelas dan relevan tentang mengenai optimalisasi pelayanan publik selama masa pandemi covid-19 dalam mewujudkan clean and good governance di kota semarang.

## C. PEMBAHASAN

### 1. Optimalisasi

Optimalisasi berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tertinggi, paling baik, paripurna, terbaik, paling menguntungkan, Mengoptimalkan berarti mengakibatkan paripurna, mengakibatkan paling tinggi, mengakibatkan maksimal.<sup>6</sup> Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang dapat dicapai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan pengoptimalan adalah meminimumkan biaya.<sup>7</sup>

Ada 3 elemen perseteruan optimalisasi yg wajib diidentifikasi, yaitu tujuan, cara lain keputusan & sumberdaya yg dibatasi sebagaimana diuraikan pada bawah ini:

#### a. Tujuan

---

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm. 12

<sup>4</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2006, *Penelitian Hukum Normatif Tinjauan Singkat*, Jakarta: Rajawali Press, hlm. 24.

<sup>5</sup> Suriasumantri, Jujun S. 2009, *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, hlm. 60.

<sup>6</sup> Tim Prima Pena, 2015, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Gita Media Press, hlm 562.

<sup>7</sup> Hotniar Siringoringo, 2005, *Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, hlm 4.

Tujuan mampu berbentuk maksimalisasi atau minimalisasi. Bentuk maksimalisasi dipakai bila tujuan pengoptimalan herbi laba, penerimaan, & sejenisnya. Bentuk minimalisasi akan dipilih bila tujuan pengoptimalan herbi porto, waktu, jarak, & sejenisnya.

b. Alternatif Keputusan

Pengambilan keputusan dihadapkan dalam beberapa pilihan buat mencapai tujuan yg ditetapkan. Alternatif keputusan yg tersedia tentunya cara lain yg memakai sumberdaya terbatas yg dimiliki pengambil keputusan. Alternatif keputusan adalah kegiatan atau aktivitas yg dilakukan buat mencapai tujuan..

c. Sumber daya yang Dibatasi

Sumber daya adalah pengorbanan yg wajib dilakukan buat mencapai tujuan yg ditetapkan. Ketersediaan sumberdaya ini terbatas. Keterlibatan ini yg menyebabkan dibutuhkannya proses optimalisasi, asal daya wajib bisa melakukan:

- 1) Mengidentifikasi tujuan;
- 2) Mengatasi kendala;
- 3) Pemecahan masalah yang lebih tepat dan dapat diandalkan;
- 4) Pengambilan keputusan yang lebih cepat.

Optimalisasi merupakan bisnis memaksimalkan aktivitas sebagai akibatnya mewujudkan laba yg diinginkan atau dikehendaki.

## 2. Pelayanan Publik

Teori Ilmu Administrasi Negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara dalam hakekatnya menyelenggarakan 2 jenis fungsi primer, yaitu fungsi pengaturan & fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan umumnya dikaitkan menggunakan hakikat negara terkini menjadi suatu negara aturan (sah state), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan menggunakan hakikat negara menjadi suatu negara kesejahteraan (welfare state).

Pasalong mengemukakan pelayanan dalam dasarnya didefinisikan menjadi aktifitas seorang, sekelompok &/atau organisasi baik secara pribadi juga nir pribadi buat memenuhi kebutuhan. Jadi bisa dikatakan bahwa pada pelayanan masih ada 2 aspek yaitu seorang/organisasi & pemenuhan kebutuhan.<sup>8</sup>

Moenir mengemukakan pada aplikasi suatu pelayanan publik, masih ada beberapa faktor yg mendukung yaitu:<sup>9</sup>

a. Kesadaran pegawai

Adanya pencerahan berdasarkan pegawai tentang tindakan terhadap tugas/pekerjaan yg sebagai tanggung jawabnya, sebagai akibatnya membawa dampak yg positif & mengakibatkan pelayanan yg baik.

b. Adanya aturan

Adanya anggaran pada organisasi absolut diharapkan supaya organisasi & pekerjaan bisa berjalan teratur dsan terarah.

c. Faktor organisasi

Yaitu adalah pengaturan & mekanismekerjaan (sistem, prosedur, & metode) yg wajib sanggup menghasilkan pelayanan yg memadai.

d. Faktor kemampuan dan keterampilan

Dengan kemampuan & keterampilan yg memadai maka aplikasi tugas/pekerjaan bisa dilakukan menggunakan baik, cepat & memenuhi cita-cita seluruh pihak sebagai akibatnya mengakibatkan pelayanan yg memuaskan.

<sup>8</sup>Habrani Pasalong, 2010, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta, hlm 128.

<sup>9</sup>Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, hlm 88.

- e. Faktor sarana pelayanan  
Adanya wahana pelayanan yg memadai & mencukupi sebagai akibatnya tercipta efektifitas & efesiensi suatu pelayanan.

### 3. Optimalisasi Pelayanan

Dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sinkron menggunakan UU perlu terdapat optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik yg wajib monoton dilakukan. Peningkatan pelayanan publik dilakukan diantaranya:

- a. Pengembangan sistem pelayanan
- b. Peningkatan sarana prasarana pelayanan
- c. Peningkatan Sumber Daya Manusia
- d. Peningkatan tehnologi informasi pelayanan publik

Thoha mengemukakan penyelenggaraan pelayanan publik pada ranah keilmuan administrasi negara sudah mengalami pergeseran berdasarkan old publik administration (aktivitas pemerintah yg terfokus dalam anugerah pelayanan pada warga yg dilakukan sang administrator publik yg akuntabel & bertanggung jawab secara demokratis pada elected official) ke arah kerangka berpikir new publik service yg menyertakan perubahan dalam tataran formulasi, implementasi & penilaian kebijakan publik. Perspektif new publik service berdasarkan Denhardt mempunyai beberapa prinsip krusial. Prinsip-prinsip tadi diantaranya:<sup>10</sup>

- a. *Serve citizens and customers*  
Prinsip ini menganggap apa yang menjadi kepentingan publik merupakan hasil dialog, bukan sekedar agregasi kepentingan individual.
- b. *Seek publik interest*  
Administrator publik harus memberikan kontribusi dalam mengembangkan gagasan tentang kepentingan publik.
- c. *Citizenship over entrepreneurship*  
Prinsip ini mengutamakan lebih menghargai warga negara daripada kewirausahaan.
- d. *Think strategically, act democratically.*  
Kebijakan publik dan program merupakan upaya pemenuhan kebutuhan publik dan dicapai efektif melalui usaha kolaboratif.
- e. *Recognize that accountability not simple*  
Dalam perspektif ini abdi masyarakat harus mematuhi peraturan perundang-undangan, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar profesional, dan kepentingan warga negara.
- f. *Serve rather than steer*  
Pejabat publik membantu masyarakat mengartikulasikan apa yang menjadi kepentingan bersama daripada mengendalikan atau mengarahkan publik.
- g. *Value people, not just productivity*  
Organisasi publik akan berhasil secara jangka panjang bila bekerja secara kolaboratif dan berdasarkan kepemimpinan kolektif dengan menghargai semua masyarakat.

Pada kerangka berpikir new publik service ini komponen terpenting yg wajib diperhatikan merupakan adanya standarisasi. Standarisasi kelembagaan yg terkelola secara kolaboratif menggunakan warga & tentunya permanen menempatkan warga menjadi masyarakat negara. Terkait layanan administrasi

---

<sup>10</sup>Janer V. Denhart and Roberet B. Denhart, 2003, *The New Publik Service :Serving Not Steering*, New York: Armonk, hlm 44.



kependudukan, ditegaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan menyangkut kepuasan konsumen, pada hal ini masyarakat/warga.

#### 4. Pelayanan Publik Di Masa Pandemi COVID-19

Sejak diumumkan masalah positif virus Covid-19 pada Indonesia dalam dua Maret 2020 lalu, pemerintah menaikkan langkah-langkah pada menangani pandemi dunia berdasarkan Covid-19. Sebelum itu, pemerintah jua sudah menaikkan kesiagaan poly tempat tinggal sakit & alat-alat yg sinkron menggunakan baku internasional, termasuk dalam aturan yg secara spesifik dialokasikan bagi segala upaya pencegahan & penanganan.

Sejak awal Maret 2020, aneka macam kebijakan sudah dimuntahkan sang pemerintah sentra & wilayah. Instansi penyelenggara layanan publik poly yg membatasi layanan, menginisiasi layanan online bahkan hingga meniadakan pelayanan sementara, sebagai satu kenyataan yg wajib dilakukan lalu jua menghimbau pada pegawai-pegawai buat melakukan *Work From Home* (WFH).

Berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yg berkecimpung pada pelayanan publik, mengakibatkan pelayanan publik sebagai terhambat, lantaran dalam akhirnya beberapa bidang pelayanan nir bisa melayani warga secara pribadi. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik lalu menciptakan penemuan-penemuan pada menaruh pelayanan supaya pelayanan nir terhambat misalnya menaruh pelayanan melalui sistem online.

Adanya restriksi pelayanan publik sebagai sedikit berkurang *benefit* yg diperoleh warga pada menerima pelayanan publik. Akan tetapi, warga permanen memiliki hak buat menerima pelayanan publik yg baik, & warga memiliki kiprah pada supervisi terhadap restriksi pelayanan publik yg dilakukan sang penyelenggara pelayanan publik.

#### 5. Pemerintahan yang Baik(Good governance)

##### A. *Good governance*

Beberapa pakar mengartikan *good governance* menggunakan pemerintahan yg higienis atau clean government. Hal ini menunjuk dalam pemerintahan higienis & berwibawa, menampakan suatu pemikiran awal, mengenai *good governance* menjadi kerangka berpikir baru administrasi/manajemen pembangunan. *good governance* merupakan suatu bentuk manajemen pembangunan, yg jua dianggap administrasi pembangunan.

Pemerintah sebagai agent of change berdasarkan suatu warga (berkembang/ developing) pada negara berkembang. *agent of change* (agen perubahan) & lantaran perubahan yg dikehendaki. Planned, perubahan berencana, maka jua dianggap *agent of development*; pendorong pembangunan, perubahan warga bangsa. Adanya pergeseran krusial peranan Negara yang secara umum dikuasai melalui perencanaan ekonomi, ke arah pemanfaatan ekonomi prosedur pasar menjadi dasar pengambilan kebijakan pemerintahan keputusan (transaksi) ekonomi sang warga sendiri. Semula menjadi *agent of development*, yaitu semula taktik & kebijaksanaan mendorong pembangunan sosial ekonomi dilakukan sang pemerintah, berkembang kearah upaya primer pembangunan melalui kiprah warga, khususnya sektor partikelir. Ini jua dianggap perkembangan berdasarkan publik sector led ke arah private sector led development. Suatu perkembangan daripada manajemen pembangunan yg lebih mendasarkan dalam upaya pertumbuhan pembangunan sang sektor warga partikelir, melalui pemanfaatan prosedur pasar, melalui proses market driven growth.

Dalam interaksi menggunakan atau negeri pun, nir hanya dilakukan sang pemerintah, melainkan sang sektor partikelir & organisasi warga . Kenyataan ini jua mendorong berkembangnya *good governance*.

## **B. Lahirnya Prinsip *Good governance***

Lahirnya Prinsip *Good governance* Munculnya konsep *good governance* berawal berdasarkan adanya kepentingan forum-forum donor misalnya PBB, Bank Dunia, IMF pada menaruh donasi pinjaman kapital pada Negara-negara yg sedang berkembang. Dalam perkembangan selanjutnya *good governance* ditetapkan menjadi kondisi bagi Negara yg membutuhkan pinjaman dana, sebagai akibatnya *good governance* dipakai menjadi baku penentu buat mencapai pembangunan berkelanjutan & berkeadilan.<sup>11</sup>

Konsep *good governance* mengemuka sebagai kerangka berpikir nir bisa dilepaskan berdasarkan adanya konsep governance, yg berdasarkan sejarah pertama kali diadopsi sang para praktisi pada Lembaga pembangunan internasional, yg mengandung konotasi kinerja efektif yg terkait menggunakan management publik & korupsi. Di pada *literature governance* didefinisikan secara variatif sang beberapa penulis & beberapa forum nasional global. *United Nations Development Programme* (UNDP) yg mengartikan *governance*, "*the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation's affairs at all levels*".<sup>12</sup>

Istilah *good governance* secara etimologi diterjemahkan sebagai pengelolaan yg baik atau penyelenggaraan yg baik, rapikan pemerintahan yg baik. & berwibawa.<sup>13</sup>

*Good governance* merupakan suatu interaksi sinergi antara negara, sektor partikelir (pasar), & warga yg berlandaskan dalam sembilan karakteristik, yakni: partisipasi, rule of law, transparansi, perilaku responsif, berorientasi konsensus, kesejahteraan / kebersamaan, efektif & efisien, akuntabilitas, & visi strategis.<sup>14</sup>

Suatu pemerintahan yg baik (*good governance*) akar lahir berdasarkan suatu pemerintahan yg higienis (clean governance-pemerintahan yg baik (*good governance*) hanya bisa terwujud, manakala diselenggarakan sang pemerintah yg baik & pemerintah akan baik bila dilandaskan dalam prinsip transparansi & akuntabilitas.

## **6. Penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik**

Tata Kepemerintahan yg baik adalah berita sentral yg paling mengemuka pada pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Sadu Wasistiono mengemukakan bahwa tuntutan akan *good governance* ada lantaran adanya defleksi pada penyelenggaraan negara berdasarkan nilai demokratis sebagai akibatnya mendorong pencerahan masyarakat negara buat membentuk sistem atau kerangka

---

<sup>11</sup>Hafifah SJ Sumarto, 2003, *Inovasi, Partisipasi Dan Good Governance*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, hlm 5

<sup>12</sup>UNDP dalam Sadu Wasistiono, 2003, *Kapita Selektta Penyelenggaraan Pemerintahan*, Cet.ketiga, Bandung: Fokusmedia, hlm. 30.

<sup>13</sup>Bank Dunia dalam Miftah Toha, 1999, *Transparansi dan Terhadap Tindakan Pemerintah*, Makalah Seminar Hukum Nasional ke-7, Jakarta, hlm 2.

<sup>14</sup>Centre of Publik Policy Study, 4-6 October 2001, *LSM dan Otonomi Daerah Membangun Peran Untuk Demokrasi dan Good Governance* dalam reader *Workshop and Seminar on Good Governance*, Surabaya: diselenggarakan kerjasama Utrecht University dan Airlangga University, hlm 7

berpikir baru buat mengawasi jalannya pemerintahan supaya nir melenceng berdasarkan tujuan semula.

Upaya buat mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan secara benar (*good-governance*) & higienis (*clean-government*) termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur fundamental diantaranya merupakan unsur profesionalisme berdasarkan pelaku & penyelenggara pemerintahan & pelayanan publik.

Konsep tentang *good governance* bisa ditemukan jua pada Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 mengenai Pendidikan & Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, pada penerangan Pasal dua (d) mengartikan pemerintahan yg baik menjadi kepemimpinan yg berbagi & menerapkan prinsip-prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, eplayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi aturan & bisa diterima sang semua warga.<sup>15</sup>

Menurut UNDP, *governance* atau tata pemerintahan memiliki tiga domain yaitu:

- a. Negara atau tata pemerintahan (*state*);
- b. Sektor swasta atau dunia usaha dan (*private sector*);
- c. Masyarakat (*society*).

Ketiga domain pada Governance tadi berada pada kehidupan berbangsa, bernegara & bermasyarakat. Sektor pemerintahan lebih poly memainkan peranan menjadi penghasil kebijakan, pengendalian & supervisi. Sektor partikelir lebih poly berkiprah & sebagai penggerak aktifitas pada bidang ekonomi. Sedangkan sektor warga adalah objek sekaligus subjek berdasarkan sektor pemerintahan juga partikelir. Lantaran pada pada masyarakatlah terjadi hubungan pada bidang politik, ekonomi, juga sosial budaya.<sup>16</sup>

#### **D. PENUTUP**

Pelayanan publik adalah unsur yg sangat krusial pada penyelenggaraan pemerintahan lantaran menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelaksanaan *good governance* pada dinas Pemda Semarang sudah berjalan menggunakan relatif baik.

Berdasarkan output penelitian, mengenai aplikasi *good governance* pada Semarang, pengukuran kepuasan warga terhadap pelayanan publik termasuk pada kategori pelayanan yg baik, meskipun presepsi warga terhadap kualitas pelayanan pemerintah biasanya masih belum paripurna.

Pengembangan praktik *good governance* terutama pada masa pandemi ini, diharapkan anugerah prioritas dalam pembenahan kinerja birokrasi pemerintah pada pelayanan publik sebagai langkah awal yg sangat strategis.

Pada masa pandemic ini terjadi adanya restriksi pelayanan publik sebagai sedikit berkurang benefit yg diperoleh warga pada menerima pelayanan publik. Akan tetapi, warga permanen memiliki hak buat menerima pelayanan publik yg baik, & warga memiliki kiprah pada supervisi terhadap restriksi pelayanan publik yg dilakukan sang penyelenggara pelayanan publik.

---

<sup>15</sup>Legal Searching. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil. Legal Searching BKD Jateng. 2007

<sup>16</sup>Sadu Wasistiono, *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Bandung: Fokus Media, hlm.31



Saran yang peneliti berikan sebagai mana diharapkan dalam pemerintahan supaya bisa menerapkan prinsip-prinsip *good governance* supaya terwujud rapikan pemerintahan yg baik sinkron menggunakan apa yg diperlukan.

Masyarakat diperlukan sanggup berpartisipasi pada aktivitas-aktivitas ini, adalah diperlukan keaktifan berdasarkan pihak warga supaya tercipta ekuilibrium antara pemerintah & warga , sebagai akibatnya tewujud rapikan pemerintahan yg baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Habrani Pasalong, 2010, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Hafifah SJ Sumarto, 2003, *Inovasi, Partisipasi Dan Good governance*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Hotniar Siringoringo, 2005, *Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Janer V. Denhart and Roberet B. Denhart, 2003, *The New Publik Service :Serving Not Steering*, New York: Armonk.
- Legal Searching, 2007, Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil. Legal Searching BKD Jateng.
- Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sadu Wasistiono, *Kapita Selektta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Bandung: Fokus Media
- Sedarmayanti, 2000, *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, Bandung: CV.Mandar Maju.
- Soetendyo Wignjosoebroto, 2002, *Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya*, Jakarta: Elsam dan Huma.
- Tim Prima Pena, 2015, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Gita Media Press.
- UNDP dalam Sadu Wasistiono, 2003, *Kapita Selektta Penyelenggaraan Pemerintahan*, Cet.ketiga, Bandung: Fokusmedia.
- Bank Dunia dalam Miftah Toha, 1999, *Transparansi dan Terhadap Tindakan Pemerintah*, Makalah Seminar Hukum Nasional ke-7, Jakarta.
- Centre of Publik Policy Study, 4-6 October 2001, *LSM dan Otonomi Daerah Membangun Peran Untuk Demokrasi dan Good governance* dalam reader *Workshop and Seminar on Good governance*, Surabaya: diselenggarakan kerjasama Utrecht University dan Airlangga University.