

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan sekaligus pedoman peneliti. Berikut hasil-hasil penelitian terdahulu yang dijadikan perbandingan sekaligus pedoman, tidak terlepas dari tema penelitian yaitu tentang implementasi prinsip-prinsip *good governance*.

1. Regita Nanda Yuliono (2019). Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik. Penelitian yang digunakan penulis adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk menginterpretasikan hasil dari evaluasi akuntansi pertanggungjawaban menurut pemahaman, pemikiran, dan persepsi penulis berdasarkan fakta yang diperoleh di lapangan. Lokasi penelitian ini tepatnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sebagai instansi pelayanan publik dalam bidang pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dengan mengetahui bahwa Dispendukcapil Surabaya telah mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance*, adanya pemahaman yang kurang akan prinsip-prinsip *good governance* pada pegawai Dispendukcapil Surabaya, pemanfaatan teknologi informasi juga dapat mengalami kendala seperti *loading webpage*, dengan terlaksananya implementasi prinsip-prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, terdapat dampak akibat hal tersebut, sebagai berikut: a) Meningkatkan kemampuan para pegawai; b) Meningkatnya kesadaran para pegawai dalam menyelesaikan tugas dan memenuhi

tanggungjawabnya; c) Masyarakat mengetahui serta memahami hal-hal yang terkait informasi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan; d) Fasilitas sarana dan prasarana yang memadai; e) Aspirasi masyarakat dapat tersalurkan dengan baik karena melibatkan masyarakat akan pengambilan keputusan; f) Tidak adanya kesenjangan sosial serta keadilan yang dirasakan oleh masyarakat.

## 2. Een Pertiwi (2020). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Aplikasi Pelayanan Administrasi Terintegrasi (PALUI) Di Kelurahan Basirih.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam aplikasi pelayanan administrasi (PALUI) di kelurahan Basirih dan kendala-kendala dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam aplikasi pelayanan administrasi (PALUI). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai Inovasi Pelayanan Informasi Teknologi Aplikasi PALUI di Kelurahan Basirih Banjarmasin, secara mendalam dan komprehensif.

Hasil penelitian ini adalah bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam aplikasi pelayanan administrasi terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Basirih sudah cukup baik dilihat dari indikator partisipasi masyarakat yang mendukung adanya aplikasi (PALUI) tersebut, indikator transparansi dalam pelayanan seperti mengenai waktu pengerjaan, prosedur layanan dan biaya, indikator kesetaraan antara pelaku pelayanan dan penerima layanan, efektivitas dan efisiensi dalam proses pengerjaan menjadi lebih cepat dan mudah serta akuntabilitas yang baik dimana adanya pertanggungjawaban yang rutin dilakukan dengan laporan kependudukan setiap bulannya dan ditunjang dengan inovasi PALUI yang dapat di download di smartphone.

## 3. Ika Nurul Iza, Muhammad Mutjaba Habibi, dan Didik Sukriono (2022). Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang.

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana pelayanan publik, penerapan prinsip-prinsip *good governance*, hambatan dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dan upaya yang diterapkan untuk meningkatkan penerapan prinsip *good governance* di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah (1) Pemerintah desa Tempursari memberikan kualitas pelayanan publik yang baik kepada masyarakat agar melancarkan dan memudahkan pekerjaan masyarakat desa Tempursari (2) Prinsip *good governance* Transparansi, Keadilan, Partisipasi, Responsivitas, Efisiensi dan Efektivitas diterapkan dengan baik walaupun masih kekurangan pada prinsip Transparansi, dan Efektivitas di desa Tempursari. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. (3) Hambatan yang dijumpai dalam penerapan prinsip *good governance* di desa Tempursari disebabkan kurangnya penguasaan teknologi oleh perangkat desa sebagai penyelenggara pelayanan publik. (4) Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan penerapan prinsip-prinsip *good governance* di desa Tempursari yaitu menerapkan jam operasional pegawai, memberdayakan perangkat desa untuk selalu meningkatkan prestasi kerjanya guna meningkatkan sumber daya manusia profesional, meningkatkan pengetahuan perangkat desa terhadap perkembangan teknologi, serta melakukan kegiatan evaluasi kerja setiap bulan.

#### 4. Maria Meliana Febrianti (2022). Implementasi *Good Governance* Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi *Covid-19*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *good governance* dan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa pandemi *Covid-19* dan apa saja faktor-faktor yang menghambat penerapan tersebut. Penerapan *good governance* dapat dilihat dari penerapan prinsip partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsesus, berkeadilan, efektifitas

dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis. Kinerja pegawai dapat dilihat dari produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja sektor publik. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* diterapkan dengan baik walaupun pada penerapannya prinsip partisipasi dan visi strategis masih perlu ditingkatkan lagi. Hal-hal yang menjadi penghambat dalam penerapan prinsip *good governance* dan kinerja pegawai yaitu kurangnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan-kegiatan pemerintah Kecamatan Candi akibat adanya *social distancing*, penerapan aplikasi SIPRAJA dan PLAVON yang sedikit rumit dan membingungkan masyarakat serta penginputan data atau berkas pada aplikasi yang selalu error, kurangnya KTP blangko dan kendala jaringan yang menghambat proses pelayanan.

##### 5. Tuter Nur Mufidah (2022). Implementasi *Good Governance* Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Implementasi *Good Governance* Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *good governance* pada DPMPTSP Kabupaten Batang sudah cukup baik. Dalam praktiknya penerapan *good governance* tersebut dilakukan dengan memberikan wadah bagi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan, pengambilan keputusan bahkan evaluasi khususnya mengenai perijinan. Meski demikian, masih terdapat kendala dalam penerapannya baik dari sistem pelayanan online yang belum sempurna dalam perizinan tata ruang dan adanya pandemi *covid-19* yang berdampak kepada pegawai DPMPTSP Kabupaten Batang, pembatasan waktu pelayanan, dan juga penurunan tingkat investasi dan perizinan. Selain itu diketahui pula terdapat faktor

pendukung dan penghambat penerapan *good governance* pada DPMPTSP Kabupaten Batang. Dalam penelitian yang telah dilakukan disimpulkan bahwa disimpulkan bahwa *good governance* dapat terwujud melalui pelayanan publik yang baik pula.

6. Andi Ni'mah Sulfiani (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami permasalahan mengenai bagaimana pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo. Salah satu masalah yang terjadi yaitu kurangnya keterbukaan terhadap informasi terkait iuran dan denda yang harus dibayar oleh peserta BPJS Kota Palopo. Penelitian ini berusaha untuk mengungkap masalah yang berhubungan dengan prinsip-prinsip *good governance* dengan menggambarkan suatu fakta-fakta yang ada di Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Palopo dan alasan penulis memilih lokus ini karena banyak keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor BPJS tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dan dokumentasi terhadap sejumlah informan dengan mengacu pada prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP dalam menjawab rumusan masalah yang terdiri dari akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini terbukti dengan masih adanya keluhan-keluhan dari peserta BPJS Kesehatan mengenai denda pelayanan dan iuran bagi pengguna/peserta BPJS Kesehatan di Kota Palopo.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No. 1</b>	
<b>Peneliti Jurnal</b>	Regita Nanda Yuliono (2019). Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi.
<b>Judul</b>	Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.
<b>Metode</b>	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
<b>Hasil Penelitian</b>	Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dengan mengetahui bahwa Dispendukcapil Surabaya telah mengimplementasikan prinsip-prinsip <i>good governance</i> , adanya pemahaman yang kurang akan prinsip-prinsip <i>good governance</i> pada pegawai Dispendukcapil Surabaya, pemanfaatan teknologi informasi juga dapat mengalami kendala seperti <i>loading webpage</i> , dengan terlaksananya implementasi prinsip-prinsip <i>good governance</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, terdapat dampak akibat hal tersebut, sebagai berikut: a) Meningkatkan kemampuan para pegawai; b) Meningkatnya kesadaran para pegawai dalam menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggungjawabnya; c) Masyarakat mengetahui serta memahami hal-hal yang terkait informasi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan; d) Fasilitas sarana dan prasarana yang memadai; e) Aspirasi masyarakat dapat tersalurkan dengan baik karena melibatkan masyarakat akan pengambilan keputusan; f) Tidak adanya kesenjangan sosial serta keadilan yang dirasakan oleh masyarakat.
<b>Persamaan</b>	Persamaan terletak pada variabel implementasi prinsip <i>good governance</i> dan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
<b>Perbedaan</b>	Perbedaannya adalah penelitian tersebut untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana implementasi prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik. Sedangkan penelitian ini bertujuan untuk bagaimana implementasi prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
<b>No. 2</b>	
<b>Peneliti Jurnal</b>	Een Pertiwi (2020). Jurnal Ilmu Administrasi Publik.
<b>Judul</b>	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Aplikasi Pelayanan Administrasi Terintegrasi (PALUI) Di Kelurahan Basirih.
<b>Metode</b>	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

<b>Hasil Penelitian</b>	Hasil penelitian ini adalah bahwa penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam aplikasi pelayanan administrasi terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Basirih sudah cukup baik dilihat dari indikator partisipasi masyarakat yang mendukung adanya aplikasi (PALUI) tersebut, indikator transparansi dalam pelayanan seperti mengenai waktu pengerjaan, prosedur layanan dan biaya, indikator kesetaraan antara pelaku pelayanan dan penerima layanan, efektivitas dan efisiensi dalam proses pengerjaan menjadi lebih cepat dan mudah serta akuntabilitas yang baik dimana adanya pertanggungjawaban yang rutin dilakukan dengan laporan kependudukan setiap bulannya dan ditunjang dengan inovasi PALUI yang dapat di download di smartphone.
<b>Persamaan</b>	Persamaan terletak pada metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan juga variabel faktor penghambat penerapan prinsip <i>good governance</i> .
<b>Perbedaan</b>	Perbedaannya pada fokus penelitian bahwa penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai Inovasi Pelayanan Informasi Teknologi Aplikasi PALUI di Kelurahan Basirih Banjarmasin, secara mendalam dan komprehensif. Serta perbedaan lokus penelitian.
<b>No.3</b>	
<b>Peneliti Jurnal</b>	Ika Nurul Iza, Muhammad Mutjaba Habibi, dan Didik Sukriono (2022). Jurnal Civic Hukum.
<b>Judul</b>	Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang.
<b>Metode</b>	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
<b>Hasil Penelitian</b>	Hasil dari penelitian ini adalah (1) Pemerintah desa Tempursari memberikan kualitas pelayanan publik yang baik kepada masyarakat agar melancarkan dan memudahkan pekerjaan masyarakat desa Tempursari (2) Prinsip <i>good governance</i> Transparansi, Keadilan, Partisipasi, Responsivitas, Efisiensi dan Efektivitas diterapkan dengan baik walaupun masih kekurangan pada prinsip Transparansi, dan Efektivitas di desa Tempursari. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (3) Hambatan yang dijumpai dalam penerapan prinsip <i>good governance</i> di desa Tempursari disebabkan kurangnya penguasaan teknologi oleh perangkat desa sebagai penyelenggara pelayanan publik.
<b>Persamaan</b>	Persamaan terletak pada variabel implementasi dan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
<b>Perbedaan</b>	Perbedaannya pada fokus yang diteliti yaitu pelayanan publik Pemerintah Daerah dan juga lokus penelitian serta indikator upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
<b>No.4</b>	
<b>Peneliti Jurnal</b>	Maria Meliana Febrianti (2022). Jurnal Administrasi Publik.

<b>Judul</b>	Implementasi <i>Good Governance</i> Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi <i>Covid-19</i> .
<b>Metode</b>	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
<b>Hasil Penelitian</b>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> diterapkan dengan baik walaupun pada penerapannya prinsip partisipasi dan visi strategis masih perlu ditingkatkan lagi. Hal-hal yang menjadi penghambat dalam penerapan prinsip <i>good governance</i> dan kinerja pegawai yaitu kurangnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan-kegiatan pemerintah Kecamatan Candi akibat adanya <i>social distancing</i> , penerapan aplikasi SIPRAJA dan PLAVON yang sedikit rumit dan membingungkan masyarakat serta penginputan data atau berkas pada aplikasi yang selalu error, kurangnya KTP blangko dan kendala jaringan yang menghambat proses pelayanan.
<b>Persamaan</b>	Persamaan terletak pada variabel implementasi dan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
<b>Perbedaan</b>	Perbedaannya pada fokus yang diteliti yaitu pelayanan publik pada masa pandemi <i>Covid-19</i> .
<b>No. 5</b>	
<b>Peneliti Jurnal</b>	Tutur Nur Mufidah (2022). Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Administrasi.
<b>Judul</b>	Implementasi <i>Good Governance</i> Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang.
<b>Metode</b>	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
<b>Hasil Penelitian</b>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi <i>good governance</i> pada DPMPSTSP Kabupaten Batang sudah cukup baik. Dalam praktiknya penerapan <i>good governance</i> tersebut dilakukan dengan memberikan wadah bagi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan, pengambilan keputusan bahkan evaluasi khususnya mengenai perijinan. Meski demikian, masih terdapat kendala dalam penerapannya baik dari sistem pelayanan online yang belum sempurna dalam perijinan tata ruang dan adanya pandemi <i>covid-19</i> yang berdampak kepada pegawai DPMPSTSP Kabupaten Batang, pembatasan waktu pelayanan, dan juga penurunan tingkat investasi dan perijinan.
<b>Persamaan</b>	Persamaan terletak pada variabel implementasi serta faktor pendukung dan penghambat dan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
<b>Perbedaan</b>	Perbedaannya pada fokus penelitian yang terkait aspek perizinan.
<b>No. 6</b>	
<b>Peneliti Jurnal</b>	Andi Ni'mah Sulfiani (2021). Jurnal Administrasi Publik.
<b>Judul</b>	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo.
<b>Metode</b>	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.



<b>Hasil Penelitian</b>	Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini terbukti dengan masih adanya keluhan-keluhan dari peserta BPJS Kesehatan mengenai denda pelayanan dan iuran bagi pengguna/peserta BPJS Kesehatan di Kota Palopo.
<b>Persamaan</b>	Persamaan pada lokus penelitian yaitu instansi BPJS dan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
<b>Perbedaan</b>	Perbedaannya penelitian tersebut lokusnya BPJS Kesehatan. Sedangkan penelitian ini lokusnya BPJS Ketenagakerjaan.

Pada penelitian terdahulu seperti yang telah dijabarkan di atas menunjukkan bahwa terdapat penelitian-penelitian yang mempunyai variabel terkait dengan penelitian ini yaitu Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* pada suatu instansi pemerintah ataupun pemerintahan daerah. Relevansi penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah bagaimana aparat pemerintah atau aparat pelayan publik menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam melakukan peran dan fungsinya untuk melayani kebutuhan masyarakat. Disamping itu, terdapat juga perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu pada fokus penelitian dan juga teori yang digunakan. Penelitian terdahulu juga belum terdapat objek penelitian pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan sebagai lokus penelitian.

## 2.2 Kajian Teori

### 2.2.1 Pengertian *Good Governance*

Reformasi politik di Indonesia telah menemukan definisi baru yang disebut *good governance*. Popularitas dari definisi tersebut ini sangat dikenal di kalangan Pemerintah, akademis, dan lembaga swadaya masyarakat. Secara sederhana *governance* sebagai Tata Pemerintahan, sedangkan *good* artinya baik. Jadi disimpulkan kata *Good governance* artinya yaitu tata pemerintahan yang baik.

Istilah *governance* tidak sama dengan *government*. Ganie-Rochman mengemukakan bahwa konsep '*government*' menunjuk pada suatu organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi (negara dan pemerintah). Konsep '*governance*' melibatkan tidak pemerintah dan negara, sehingga pihak-pihak yang

terlibat juga sangat luas.

Disisi lain istilah *good governance* menurut Dwi Payana (2003:45) merupakan sesuatu yang sulit didefinisikan karena didalamnya terkandung makna etis. Dalam artian bahwa sesuatu yang dipandang baik dalam suatu masyarakat, namun bagi masyarakat lainnya belum tentu mendapat penilaian yang sama.

Berbagai definisi *good governance* (Dwi Payana, 2003:47) lainnya adalah sebagai berikut: *Good governance* sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik. Adapula yang mengartikannya sebagai tata pemerintahan yang baik dan adapula yang mengartikannya sebagai sistem pemerintahan yang baik. Selanjutnya dijelaskan pula bahwa istilah *governance* sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan publik *good* dan *services*. Sedangkan arti *good* dalam *good governance* mengandung dua pengertian. Pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam penciptaan tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Menurut Sedarmayati (2003:76) *Good Governance* adalah suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut administrasi pembangunan. Dengan demikian ia berpendapat bahwa pemerintah berada pada posisi sentral (*agent of chance*) dari suatu masyarakat dalam suatu masyarakat berkembang. *Good Governance* berbicara tentang bagaimana rekrutmen politik dilakukan terhadap setiap penyelenggara negara, bagaimana kapasitas, kapabilitas pemerintahan mengimplementasikannya, serta bagaimana pemerintahan mampu mempertanggung jawabkan seluruh aktivitasnya secara terbuka kepadamasyarakat. Inilah idealita *Good Governance* yang sebenarnya menghendaki simbiosis mutualisme antara *the ruled and the ruler* sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat berpartisipasi, dan mengontrol pemerintahan dalam menjalankan kewenangannya tersebut dengan baik, sementara pemerintah membuka diri terhadap akses publik dalam setiap kegiatan pemerintahannya.

Dalam pandangan konsep pengelolaan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), Tjokromiadjojo (dalam Sinambela, 2006:48) memberikan beberapa prinsip-prinsip dasar yang harus dianut dalam mewujudkan *Good Governance*, yaitu sebagai berikut: 1) Akuntabilitas, 2) Transparansi, 3) Keterbukaan, 4) Supremasi Hukum, 5) Perlakuan Kesetaraan.

Tata pemerintahan yang baik tidak hanya tentang penggunaan yang tepat dari kekuasaan pemerintah dalam cara yang transparan dan partisipatif, juga membutuhkan latihan yang baik dan amanah pada kekuasaan. Pada hakekatnya menyangkut pemenuhan tiga tugas pokok pemerintahan yang mencakup: untuk menjamin keamanan masyarakat; untuk mengelola yang efektif dan kerangka kerja yang akuntabel untuk sektor publik; dan untuk mempromosikan ekonomi dan sosial tujuan negara sesuai dengan keinginan penduduk. Sebuah perbedaan adalah ditarik antara pendekatan institusional dan fungsional dalam pencapaian kebaikan pemerintahan. (Hedd Addink, *Good Governance - Good Governance Concept and Context*, United Kingdom : 2019), p.16

Dalam pandangan konsep pengelolaan pemerintahan yang baik (*good governance*), Tjokromiadjojo (dalam Sinambela, 2006:48) memberikan beberapa prinsip-prinsip dasar yang harus dianut dalam mewujudkan *good governance*, yaitu sebagai berikut:

- a. *Akuntabilitas*, yaitu Setiap aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu dipertanggung jawabkan kepada publik dan memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak pertanggung jawaban.
- b. *Transparansi*, keterbukaan, pemberian informasi secara terbuka terhadap saran dan kritik yang dianggap sebagai partisipasi masyarakat.
- c. Berdasarkan hukum (supremasi hukum), sesuatu yang dilakukan dalam pengambilan keputusan, kebijakan pemerintah, organisasi dan badan usaha yang menyangkut kepentingan publik dilakukan berdasarkan hukum atau aturan
- d. Keadilan yaitu semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk memperbaiki dan mempertahankan kesejahteraannya.

*United Nation Development Programme* (UNDP) dalam [Sedarmayanti \(2014\)](#) 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.

### **2.2.2 Indikator Prinsip-Prinsip *Good Governance***

Prinsip *Good governance* dikemukakan oleh **Sedarmayanti (2014:15)** yang dapat dijadikan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Karakteristik dan prinsip-prinsip harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), meliputi:

1. Akuntabilitas (*Accountability*)

Yaitu memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak pertanggungjawaban.

2. Transparansi (*Transparency*)

*Good governance* adalah transparansi atau keterbukaan atas sesuatu yang jelas dan nyata. Keterbukaan tersebut yang dimaksud yaitu transparansi dalam hal aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana-dana publik serta sampai pada tahapan evaluasi.

3. Tegaknya supremasi hukum (*Rule of Law*)

Tegaknya Supremasi Hukum (*Rule of Law*) *Good governance* dilaksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu untuk menegakkan hukum, orang secara bebas untuk mencapai tujuannya sendiri tanpa mengabaikan kepentingan orang lain, termasuk menghalalkan segala cara. Oleh karena itu, langkah awal penciptaan *good governance* adalah membangun sistem hukum yang sehat, baik dari perangkat lunaknya, perangkat kerasnya serta sumber daya manusia yang menjalankan sistemnya.

4. Partisipasi (*Participation*)

Setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara, berpemerintahan serta bermasyarakat. Partisipasi tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun melalui institusi, seperti Dewan perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), (LSM) Lembaga Swadaya Masyarakat dan lain-lain sebagainya. Partisipasi yang diberikan dapat berbentuk buah pikiran dan tenaga maupun bentuk – bentuk yang lainnya yang bermanfaat.

#### 5. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Suatu keamauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh sektor publik.

Dalam konteks administrasi jaminan sosial, *Teori Sedarmayanti* mendefinisikan tata kelola sebagai cara dimana otoritas tetap menggunakan kekuasaannya untuk mencapai tujuan lembaga, termasuk kekuasaannya untuk merancang, mengimplementasikan dan menginovasi kebijakan, aturan, sistem dan proses organisasi, dan untuk melibatkan dan melibatkan pemangku kepentingannya.

### 2.2.3 Tujuan *Good Governance*

Tujuan *Good Governance* menurut Kurniawan (2005 : 12), sebagai berikut :

“Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisiensi dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat”.

Maka dari itu tujuan *good governance* tercapai di suatu Negara bila dilihat dari rakyatnya yang sejahtera dan makmur. Untuk mengimplementasikan *good governance* bukanlah perkara yang mudah, karena banyaknya kendala-kendala yang melanda suatu Negara untuk bisa mewujudkan tata pemerintahan yang baik diantaranya penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh orang internal sendiri yang membuat suatu permainan yang dibuat untuk menguntungkan dan mementingkan kepentingan mereka sendiri. Maka dari itu

untuk tercapainya tujuan *good governance*, pemerintah maupun masyarakatnya sendiri harus bekerja sama untuk sadar dan menanamkan rasa peduli kepada Negara agar terwujudnya pemerintahan yang baik untuk selalu mematuhi peraturan atau standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pemaparan mengenai prinsip-prinsip *Goodgovernance* diatas, peneliti menggunakan prinsip-prinsip *Good Governance* oleh **Sedarmayanti (2014:15)** diantaranya akuntabilitas, transparansi, tegaknya supremasi hukum, partisipasi, dan daya tanggap. Dari prinsip tersebut peneliti anggap berupa *check list* atas elemen-elemen penting yang akan membantu menciptakan dan mendukung tata kelola yang baik pada lembaga jaminan sosial untuk digunakan sebagai acuan dalam mengumpulkan data dan menganalisis permasalahan dalam penelitian ini. Hal ini ditujukan agar peneliti dapat mengetahui bagaimana implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan.

### **2.3.1 Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Kotler dalam Siburian (2020) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kurniawan (2010) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) yaitu suatu tindakan yang dilakukan oleh para pemerintah terhadap masyarakat yang setiap kegiatannya dapat menguntungkan suatu kumpulan dan menawarkan suatu kepuasan kepada masyarakat meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan

pelayanan publik merupakan penyedia layanan untuk keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan suatu organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditentukan.

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik, merupakan suatu kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan aturan pokok undang-undang bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyedia pelayanan publik. Berdasarkan uraian pengertian diatas, pelayanan publik dapat dipahami bahwa sebagai segala bentuk pelayanan, baik berupa barang ataupun jasa yang menjadi kewajiban untuk dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah.

### **2.3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela, dkk (2011), asas-asas pelayanan publik antara lain:

1. Transparansi, artinya bersifat terbuka, tidak ada yang ditutup- tutupi terhadap pihak yang membutuhkan pelayanan,
2. Akuntabilitas, artinya mempertanggung jawabkan segala sesuatu berdasarkan peraturan perundang-undangan,
3. Kondisional, artinya harus berdasarkan dengan kondisi dan kemampuan antara pihak pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpedoman pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
4. Partisipatif, artinya mendorong masyarakat untuk ikut serta berperan dalam pelayanan dengan tetap memperhatikan, kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat,
5. Kesamaan Hak, artinya tidak melakukan diskriminatif dalam artian tidak mempermasalahkan adanya perbedaan agama, suku, ras, golongan, gender dan tingkat status ekonomi masyarakat,
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan harus mampu menempatkan posisinya dalam pemenuhan hak dan kewajiban

setiap pihak dan tidak mengedepankan kepentingan pribadi masing-masing.

### **2.3.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Prinsip pelayanan publik terdapat pada Peraturan Pemerintah (PP) No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, PP ini mengatur penyelenggaraan sistem pelayanan yang terintegrasi dalam pelayanan publik, selain itu adapun prinsip-prinsip pelayanan publik antara lain:

1. Kesederhanaan, artinya dalam proses pemberian pelayanan tidak harus berbelit-belit dan tidak mempersulit pelaksanaan pelayanan.
2. Kejelasan, artinya dalam segala persyaratan pelayanan publik harus jelas seperti rincian biaya pembayaran dan juga harus ada kejelasan mengenai tata cara pelayanan yang sesuai prosedur.
3. Kepastian waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat terselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan.
4. Akurasi, artinya dalam proses pelayanan publik data-data yang diterima dengan benar, sesuai dengan fakta, tepat dan sah.
5. Keamanan, artinya dalam proses pelayanan publik harus mampu memberikan kepastian hukum dan rasa aman kepada penerima layanan.
6. Tanggung jawab, artinya para penyelenggara pelayanan mampu menyelesaikan segala keluhan atau persoalan yang diadukan masyarakat.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan layak untuk para penerima layanan, agar masyarakat dapat merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan.
8. Kemudahan akses, artinya tempat dan lokasi dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersifat sopan, santun, ramah, disiplin serta memberikan pelayanan dengan ikhlas agar dapat tercipta hubungan yang baik antara pemberi dan penerima layanan.
10. Kenyamanan artinya, dalam lingkup pelayanan harus menyediakan fasilitas yang lengkap, teratur, nyaman, bersih dan sehat.



### **2.4.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam undang – undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa , atau pelayanan Administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Menurut Hardiansyah (2011:35). Mengemukakan kualitas pelayanan publik adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dengan memberikan pelayanan yang baik.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiansyah (2011):36) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu yang berkaitan dengan terpenuhinya harapan / kebutuhan pelanggan dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan barang dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan pendapat para Ahli di atas tentang pengertian kualitas pelayanan publik, Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak aparatur pemerintah dalam memberikan layanan produk barang dan jasa maupun layanan administrasi kepada pelanggan atau masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh masyarakat.

### **2.4.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai yang diharapkan perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2007 untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi yaitu sebagai berikut:

#### **1. *Tangible* (Wujud Pelayanan)**

Indikator: 1) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan; 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan; 3) Kemudahan dalam proses

pelayanan; 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan; 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan; 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

#### 2. *Reliability* (Kehandalan)

Indikator: 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan; 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas; 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

#### 3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Indikator: 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan; 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat; 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat; 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat; 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

#### 4. *Assurance* (Jaminan)

Indikator: 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan; 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan; 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan; 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

#### 5. *Empathy* (Empati/Kepekaan)

Indikator: 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan; 2) Petugas melayani dengan sikap ramah; 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun; 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan); 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

### **2.3 Kerangka Berpikir**

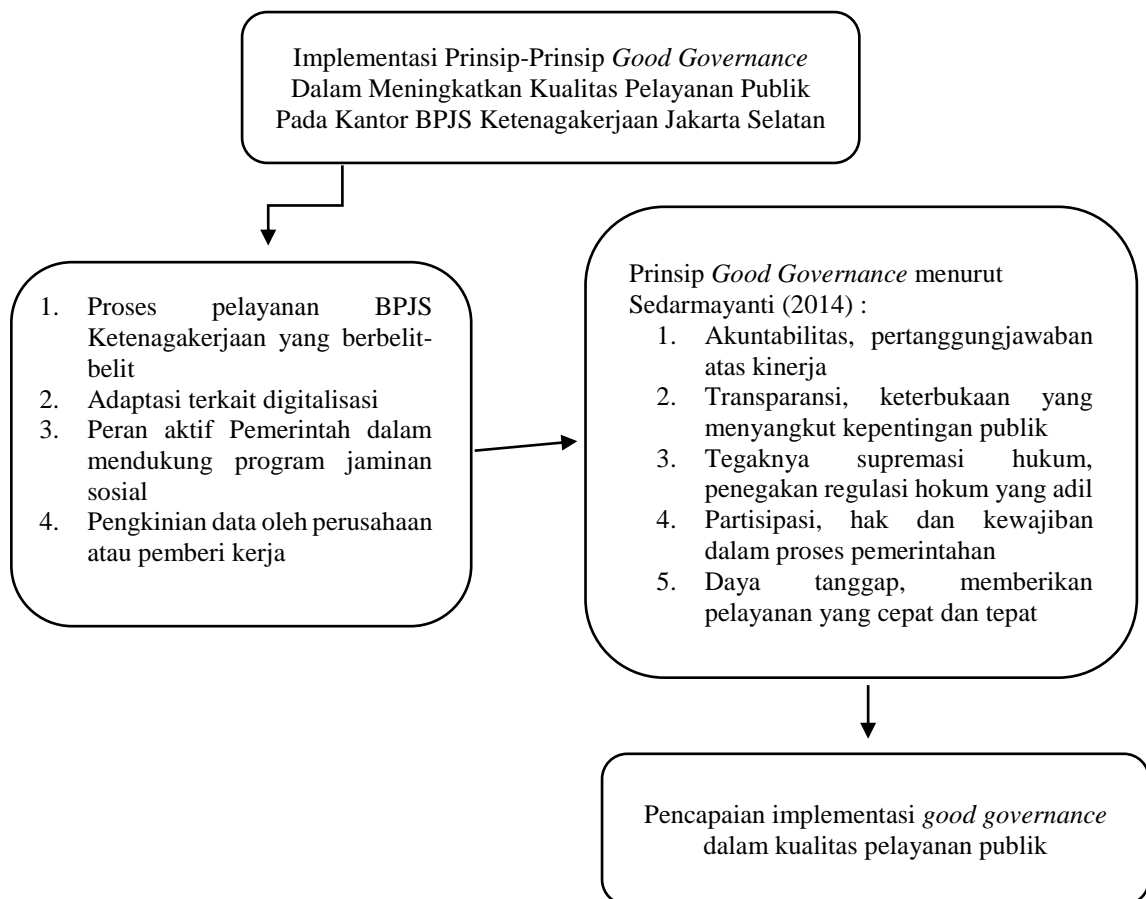
Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan.

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya maka dari itu, penelitian tentang implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang akan dianalisis berdasarkan teori indikator prinsip

*good governance* menurut **Sedarmayanti** : (1) Akuntabilitas, (2) Transparansi, (3) Tegaknya Supremasi Hukum, (4) Partisipasi, dan (5) Daya Tanggap.

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi rekomendasi serta evaluasi bagi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan agar prinsip-prinsip *good governance* di kantor tersebut dapat meningkat. Uraian yang lebih jelas dikemukakan dengan Kerangka Berpikir dan juga Indikator/Variabel Prinsip-Prinsip *Good Governance* penelitian seperti gambar dan tabel dibawah ini.

### Bagan 2.1 Kerangka Berpikir



Tabel 2.2

**Indikator/Variabel Prinsip-Prinsip *Good Governance*  
Menurut Sedarmayanti (2014)**

<b>Akuntabilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanggung jawab atas kelalaian yang terjadi</li> <li>2. Prosedur dan mekanisme dalam pelayanan</li> <li>3. Keterlibatan Pemerintah dalam pelaksanaan <i>good governance</i></li> </ol>
<b>Transparansi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi biaya yang jelas dalam pelaksanaan pelayanan terkait iuran jaminan sosial yang harus dibayarkan oleh peserta</li> <li>2. Keterbukaan jangka waktu penyelesaian pengurusan administrasi</li> <li>3. Laporan dan alur keuangan dana peserta</li> </ol>
<b>Tegaknya Supremasi Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penegakan regulasi hukum untuk menjamin program jaminan sosial, hak dan kewajiban peserta</li> <li>2. Audit internal dan eksternal mengenai pelaksanaan <i>good governance</i></li> <li>3. Manajemen risiko</li> </ol>
<b>Partisipasi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan akses untuk mendapat informasi publik</li> <li>2. Ketersediaan pengelolaan pengaduan masyarakat</li> </ol>
<b>Daya Tanggap</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjelasan informasi untuk persyaratan yang diperlukan</li> <li>2. Pelayanan yang mudah</li> <li>3. Disiplin dalam memberikan pelayanan</li> <li>4. Adil dalam memberikan pelayanan</li> </ol>