

**PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DI KELURAHAN MANAHAN  
KECAMATAN BANJARSARI SURAKARTA**

**Indah Wahyu Utami, S.T., M.Si.<sup>1</sup>, Widi Nugrahaningsih, SH., MH<sup>2</sup>**

Teknik Informatika<sup>1</sup>, Manajemen Informatika<sup>2</sup>  
STMIK Duta Bangsa Surakarta

Email: indah\_wahyuu@stmikdb.ac.id, widinugrahaningsih@gmail.com

**ABSTRAK**

Era reformasi mengharapkan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Kinerja Pemerintah daerah dalam implementasi kebijakan atau politik desentralisasi, yang dianggap sebagai bentuk pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang memprioritaskan pelayanan publik. Implementasi nilai-nilai *good governance* menjadi unsur penting dalam mendukung terwujudnya tujuan pemerintahan daerah di antaranya kinerja di kelurahan. Adapun tujuan penelitian yaitu mendapatkan informasi bagaimana pelaksanaan, penerapan, kendala dan harapan masyarakat akan pentingnya *Good Governance* di Kelurahan Manahan Kecamatan Banjarsari. Sampel dan populasi penelitian ini adalah Lurah dan Pegawai Kantor Kelurahan Manahan. Pengumpulan data dengan melakukan kajian pustaka yang terkait, observasi langsung dan wawancara terhadap pelaksanaan *Good Governance* di Kantor Kelurahan Manahan. Analisis data dengan analisis kualitatif secara deskriptif disertai penjelasan hasil wawancara sebenarnya terhadap tujuan penelitian. Hasil penelitian ini adalah (1) Penerapan *Good Governance* dalam di Kelurahan Manahan sudah diterapkan yaitu memberikan pelayanan publik terbaik kepada warga tanpa biaya dengan Kelurahan pelaksanaan kinerja antara lain : mantab kejujuran, kedisiplinan, organisasi, gotong royong, serta pelayanan. (2) Tidak menemukan kendala yang berarti dalam penerapan *Good Governance* di kantor kelurahan Manahan. (3) Penggunaan teknologi informasi dengan media sosial *Whatsapp* memberikan kemudahan dalam mengakses segala informasi pelayanan publik. (4) Harapan masyarakat *Good Governance* di Kelurahan Manahan ditingkatkan, terutama pemenuhan pelayanan publik khususnya bentuk pengurusan administrasi birokrasi.

**Kata Kunci:** Penerapan, *Good Governance*, Kendala, Harapan, Kelurahan

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Era reformasi mengharapkan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Hal tersebut menjadi bagian dari fenomena yang berkembang dan

memberikan gambaran nuansa yang mempengaruhi politik di Indonesia. Kinerja Pemerintah daerah dalam implementasi kebijakan atau politik desentralisasi, yang dianggap sebagai bentuk pemerintahan yang baik (*Good Governance*), serta praktek sistem pemerintahan yang bertingkat (terstruktur) yang memprioritaskan pelayanan publik, dikemudian pelaksanaannya dihadapkan pada tantangan-tantangan yang berat karena tuntutan peningkatan kompetensi pihak terkait dan kapasitas lembaga pemerintah daerah.

Tuntutan masyarakat terhadap penerapan *Good Governance* didorong oleh fenomena karena tidak maksimalnya kinerja pemerintahan disebabkan beberapa faktor diantaranya ketidakcermatan pemerintahan dalam pemantauan dan perencanaan strategis. Selain itu, terjadinya pelanggaran terhadap etika pemerintahan juga menjadi penyebab menurunnya kinerja aparat pemerintahan. Penelitian dilakukan di Kelurahan Manahan Kecamatan Banjarsari Surakarta yang merupakan suatu wilayah dengan berbagai karakteristik masyarakatnya yang heterogen. Kelurahan Manahan menjadi pusat aktivitas pelayanan administrasi publik bagi masyarakat setempat.

## **B. Tujuan Penelitian**

Implementasi pelaksanaan nilai-nilai *good governance* menjadi unsur penting dalam mendukung terwujudnya tujuan pemerintahan daerah di antaranya kinerja di kelurahan. Kelurahan menjadi salah satu bagian sistem pelayanan publik kepada masyarakat. Adapun tujuan penelitian ini yaitu mendapatkan informasi bagaimana pelaksanaan, penerapan, kendala dan harapan masyarakat akan pentingnya *Good Governance* di Kelurahan Manahan Kecamatan Banjarsari.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Pengertian *GOOD GOVERNANCE***

Di Indonesia ini istilah *Good Governance* dimulai dan dilaksanakan sejak masa Reformasi karena adanya perubahan sistem pemerintahan yang

mengharuskan kehidupan demokrasi yang bersih. Dengan kata lain salah satu sarana reformasi adalah *Good Governance*. Penyelenggaraan pembangunan yang solid, bertanggung jawab, mengutamakan demokrasi, pengalokasian anggaran yang salah, mencegah tindakan KKN, keteraturan penggunaan anggaran, dan adanya jaminan hukum bagi aktivitas usaha merupakan deskripsi ringkas tentang *Good Governance* menurut Bank Dunia yang dikutip (Nugroho, 2004:207).

Secara rinci sebenarnya arah ke depan pelaksanaan *good governance* adalah membangun *the professional government*, tidak hanya pengendalian pemerintah yang dikelola oleh para pejabat. Terkait dengan pemerintahan yang baik dapat dikelola oleh siapapun seharusnya memiliki profesionalisme dalam peningkatan kualitas manusia yang ada dalam organisasi pemerintahan. Pada dasarnya pelaksanaan *Good Governance* didasarkan pentingnya peningkatan kinerja pegawai instansi yang meliputi responsivitas (*responsiveness*), tanggung jawab (*responsibility*), dan akuntabilitas (*accountability*) (Tangkilisan, 2005:177).

Responsivitas intinya ada keharmonisan antara kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas sangat rendah dilihat dari indikator ketidakharmonisan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Tanggung jawab menerangkan pelaksanaan kegiatan organisasi pemerintahan itu dilaksanakan sesuai yang implisit atau eksplisit. Semakin kegiatan itu sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan peraturan serta kebijaksanaan organisasi, dapat disimpulkan kinerjanya baik. Akuntabilitas mengarah pada peran serta pejabat politik dan kegiatan organisasi umum tunduk pada pejabat politik yang dipilih rakyat. Para pejabat politik dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya mempresentasikan kepentingan rakyat.

## **B. 9 Asas Umum Penyelenggaraan Negara**

### **1. Asas Kepastian Hukum**

Dalam negara hukum melandaskan setiap kebijakan pengelolaan urusan pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan, keteraturan dan keadilan.

2. Asas Tertib Penyelenggaraan Negara

Dalam penyelenggaraan kehidupan negara haruslah mempunyai keteraturan, keserasian, dan keseimbangan.

3. Asas Kepentingan Umum

Mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi atau golongan dilakukan pemerintah dengan selalu menerapkan sikap yang mendukung, saling bekerjasama, dan selektif.

4. Asas Keterbukaan

Keterbukaan diperuntukkan bagi masyarakat dalam perolehan informasi yang jujur dan adil tentang penyelenggaraan tata pemerintahan. Pemberian perlindungan atas hak asasi individu, golongan, dan dokumen negara.

5. Asas Proporsionalitas

Penyelenggara negara seharusnya selalu mengutamakan pentingnya keseimbangan antara hak dan kewajiban.

6. Asas Profesionalitas

Profesionalitas terkait dengan kualifikasi dan keahlian yang dimiliki oleh para penyelenggara negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Asas Akuntabilitas,

Adanya pertanggungjawaban dari penyelenggara negara di awal dan akhir kegiatan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku selanjutnya disampaikan kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara.

8. Asas Efisiensi

Efisiensi diartikan sebagai usaha mencari cara-cara terbaik untuk mencapai tujuan yang optimum dengan menggunakan sumber daya secara minimum.

9. Asas Efektivitas

Efektivitas diartikan sebagai proses pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dari beberapa pilihan yang ada dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Obyek dan Waktu Penelitian**

Objek dalam penelitian ini yaitu kantor Kelurahan Manahan Kecamatan Banjarsari yang beralamatkan di Jalan Manyar III, Manahan, Banjarsari, Surakarta. Kegiatan penelitian ini April 2017.

### **B. Sampel**

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan Lurah Kelurahan Manahan Bapak Irianto SE, MM dan para pegawai di kantor Kelurahan Manahan Kecamatan Banjarsari sebagai sampel respondennya.

### **C. Jenis dan Sumber Data**

1. Data Primer, melakukan wawancara dengan Lurah dan pegawai di kantor Kelurahan Manahan Kecamatan Banjarsari Surakarta, bagaimana pelaksanaan, penerapan dan manfaat pentingnya *Good Governance* di Kelurahan Manahan Kecamatan Banjarsari.
2. Data Sekunder dengan mengkaji berbagai peraturan mengenai Pemerintahan mengenai *Good Governance*. Kajian pustaka diantaranya menggunakan buku-buku yang berkaitan mengenai Penyelenggaraan Pemerintahan daerah baik, dan juga sumber lain berupa artikel, jurnal, kamus, dan sebagainya.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dengan melakukan observasi langsung terhadap penerapan prinsip *Good Governance* di Kelurahan Manahan. Selain itu dilakukan wawancara (*interview* terbuka) kepada responden dan narasumber.

Untuk mengetahui bagaimana penerapan, kendala dan harapan masyarakat akan pentingnya *Good Governance* di Kelurahan Manahan Kecamatan Banjarsari.

*Good Governance* di Kantor Kelurahan Manahan. Selain itu untuk mendukung data digunakan metode kajian pustaka untuk melengkapi deskripsi data.

### E. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dengan analisis kualitatif secara deskriptif. Jadi, membuat uraian dari informasi yang diperoleh dengan bahasa kualitatif. Sehingga apa yang dihasilkan akan memberikan penjelasan sebenarnya terhadap tujuan penelitian. Pendekatan induktif, akan menghasilkan teori-teori sebagai hasil penelitian kualitatif dari proses pengumpulan data, analisis, membuat abstraksi dan kesimpulan (Lexy. J.Moeloeng, 2009:5).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Wawancara

**Tabel 1. Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara di Kelurahan Manahan**

No	Daftar Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Bagaimana cara menerapkan <i>Good Governance</i> dalam di Kelurahan Manahan?	Cara penerapan <i>Good Governance</i> di kelurahan Manahan ini dengan memberikan pelayanan kepada warga atau masyarakat tidak ada biaya sama sekali. Kami melayani masyarakat dengan kejujuran, keikhlasan, serta baik kepada semua masyarakat. Pejabat-pejabat harus bekerja dengan baik dan tanggung jawab. Kelurahan Manahan menerapkan kinerja dalam 5 hal (Mantab kejujuran, kedisiplinan, organisasi, gotong royong, serta pelayanan)
2	Apakah kendala yang dihadapi dalam penerapan <i>Good Governance</i> untuk pengembangan Kelurahan Manahan?	Kendala yang dihadapi di kantor kelurahan Manahan ini tidak ada, karena kami telah mengantisipasi seperti saat kepemimpinan melayani masyarakat dengan baik, ramah, bertanggung jawab, dan siap kapanpun untuk masyarakat.
3	Upaya apa saja yang dilakukan Pemerintah dalam mengatasi kendala yang dihadapi tersebut?	Upaya menghadapi kendalanya seperti salah satunya pemerintah harus mengerti apa saja masalah-masalah yang dikeluhkan masyarakat atau dengan mengadakan pertemuan rutin seminggu sekali atau sebulan sekali dengan cara pimpinan langsung turun ke lapangan agar pemimpin langsung mengetahui keluh kesah warga.
4	Apakah teknologi	Ya, tentunya. Teknologi informasi yang paling

	informasi mempunyai dampak positif dalam melaksanakan <i>Good Governance</i> ?	penting untuk berkomunikasi adalah menggunakan media sosial salah satunya dengan group <i>whatsapp</i> . Dengan group tersebut, masyarakat lebih cepat menangkap adanya informasi baru dari pemerintah pusat, daerah, kecamatan atau kelurahan sehingga masyarakat akan merasa lebih nyaman dengan adanya group tersebut. Memberikan kemudahan dalam mengakses segala informasi pelayanan publik.
5	Apa harapan masyarakat dalam mendukung penerapan <i>Good Governance</i> di Kelurahan Manahan?	Masyarakat berharap penerapan <i>Good Governance</i> semakin ditingkatkan khususnya dalam memberikan pelayanan publik. Terutama dalam ketepatan waktu, alokasi anggaran dan keterbukaan dalam segala bentuk administrasi birokrasi menjadi prioritas yang dapat diberikan pegawai kelurahan Manahan.

## B. PEMBAHASAN

1. Cara penerapan *Good Governance* dalam di Kelurahan Manahan dengan memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada warga atau masyarakat dengan tidak ada biaya sama sekali. Kelurahan Manahan menerapkan pelaksanaan kinerja maksimal meliputi (Mantab kejujuran, kedisiplinan, organisasi, gotong royong, serta pelayanan)
2. Tidak menemukan kendala yang berarti dalam penerapan *Good Governance* di kantor kelurahan Manahan. Karena pihak pemerintah kelurahan sudah mengantisipasinya salah satunya dengan kesiapan memberikan pelayanan kapanpun masyarakat butuh.
3. Pemerintah Kelurahan Manahan senantiasa mengerti apa saja masalah-masalah yang dikeluhkan masyarakat. Misalnya dengan cara lurah atau pejabat kelurahan yang mewakili langsung turun ke lapangan untuk mengetahui keluhan warga.
4. Penggunaan teknologi informasi untuk berkomunikasi sekarang biasa dilakukan dengan group *whatsapp*. Dengan media sosial *Whatsapp* akan semakin memberikan kemudahan dalam mengakses segala informasi pelayanan publik.

5. Harapan masyarakat terhadap penerapan *Good Governance* di Kelurahan Manahan terus ditingkatkan, terutama yang menyangkut pemenuhan pelayanan publik khususnya bentuk pengurusan administrasi birokrasi.

## **SIMPULAN**

1. Kantor Kelurahan Manahan telah menerapkan *Good Governance* dengan cara meningkatkan kinerja pegawainya melakukan tanggung jawab dengan prinsip 5 hal yaitu Mantab kejujuran, kedisiplinan, organisasi, gotong royong, dan pelayanan maksimal.
2. Penerapan *Good Governance* selama ini tidak mengalami kendala yang berarti. Karena seluruh pegawai kelurahan siap memberikan pelayanan terbaik kapanpun dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Keluhan masyarakat menjadi lebih dikembangkan sehingga masyarakat tidak lagi terbebani, serta masyarakat lebih cepat mengetahui adanya informasi dengan adanya pemberitahuan melalui media sosial.

## **DAFTAR PUSTAKA**

<http://kevindayoh.blogspot.co.id/2013/03/9-karakteristik-pemerintahan-yang-baik.html>

<http://pemerintah.net/pemerintah-daerah/>, diakses pada 25 Mei 2017

Kantor Kelurahan Manahan Kecamatan Banjarsari Surakarta

Lexy. J.Moeloeng, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Nugroho,D, Riant,2004, *Kebijakan Publik, Formulasi Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta.Gramedia.

Singarimbun, Masri, dan Sofyan Effendi, 1993, *Metode Penelitian survai*, Jakarta. LP3ES.

Tangkilisan, Hessel Nogi S,2005, *Manajemen Publik*, Jakarta, Grassindo.