

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN SURAT IZIN PERDAGANGAN (SIUP) (Studi Pada Kantor Kecamatan Tiris Kabupaten Probolinggo)

Siti Marwiyah¹, Renny Puspitarini², Abdur Rahman Sholeh³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Universitas Panca Marga Probolinggo
sholehabdurrahman1@gmail.com³

Abstract

Problems with public services still often occur, many abuses are committed by the government, starting from the regional to village levels. The lack of implementation and knowledge of good governance makes the public service bureaucracy a bad value in the eyes of society. The application of good governance can be used as part of an effort to implement democratic principles in public services, in view of the current situation of public services that need to be applied regarding good governance in order to achieve good organizational goals, in achieving these goals it is necessary to be supported by human resources. namely employees have the attitude of the principle of good governance. This paper intends to examine the Implementation of the Principles of Good Governance in improving the performance of SIUP servers at the Tiris District Office based on analytical theory according to the United Nations Development Program (UNDP) Sedarmayanti (2012: 5) in Serdamayanti which consists of the Principles of Accountability and the Principle of Transparency, the principle openness and the principle of legal certainty. This study used descriptive qualitative method. The selection of informants was deliberately selected who were considered to understand the matter to be studied, taking data from sources deemed relevant according to the issues and themes raised, so as to produce reliable data and determine the accuracy of research results. The results of this study indicate that the application of the principles of good governance namely Accountability, Transparency, Openness, and Legal Supremacy of the Bureaucratic Apparatus indicates that it has been quite effective and carried out optimally in improving the performance of public service apparatus, especially in serving trade permits at the Tiris District Office.

Keywords: *Good governance, Implementation, Public service*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan pemenuhan hak-hak kebutuhan dasar dari negara kepada masyarakatnya. Salah satu kebutuhan mendasar dari masyarakat adalah kesehatan. Dalam pelayanan publik, pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, waktu ringkas, dan biaya pantas terus meningkat dari waktu ke waktu.

Dari survey yang dilakukan oleh komite pemantau pelaksanaan otonomi daerah, masih ditemukan permasalahan klasik dalam pelayanan perizinan yaitu terkait dengan

waktu maupun biaya untuk mendapatkan perizinan dasar, ditemukan ada lebih dari 20% pelaku usaha menyatakan bahwa waktu dan biaya lebih besar dibandingkan dengan yang dijanjikan oleh instansi yang terkait. Hanya sekitar 2% pelaku usaha yang menyatakan waktu untuk mendapatkan perizinan dasar lebih cepat dari peraturan resmi atau yang dijanjikan oleh instansi terkait (Kompas.com, 2022). Hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit serta tidak terkoordinasi.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, diketahui bahwa pengurusan perijinan yang paling dominan dilakukan dan mendapat paling banyak keluhan masyarakat karena keterlambatan waktu penyelesaian

penerbitan perijinan adalah pengurusan Surat Ijin Usaha Perdagangan(SIUP). Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan perijinan yang dirasakannya amat jauh dari harapannya. Tetapi sejauh ini ternyata tidak ada perbaikan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan. Bahkan, harapan masyarakat bahwa pergantian rezim akan membawa perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan perijinan ternyata masih jauh dari kenyataan dan ini dapat membawa dampak kurang baik terhadap citra Pemerintah.

Dengan melihat yang terjadi tersebut, upaya-upaya dalam mewujudkan Prinsip-Prinsip Good Governance dengan baik dan benar sehingga dapat mempersiapkan para aparatur pelayanan publik yang mempunyai integritas dan kapabel, agar dapat mengembangkan dan menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya demi mencapai hasil kerja yang baik pula. Kondisi ini sering juga terjadi dalam era pemerintahan modern dewasa ini, fungsi pokok birokrasi dalam negara adalah menjamin terselenggaranya kehidupan negara dan menjadi alat rakyat/masyarakat dalam mencapai tujuan ideal suatu negara (Suhardono,2010, p. 72)

Pemerintahan yang baik (good governance) sebagai bagian dari agenda reformasi dengan tujuan agar terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih (good clean governance), meliputi profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supremasi hukum, bervisi strategis. Upaya menjamin pelayanan publik yang baik diwujudkan dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 32 pasal 02 Tahun 2009 Asas Tata Kelola Pemerintahan yang baik. Pemberlakuan kedua undang-undang tersebut menjadi harapan baru untuk mendorong terciptanya good governance dalam pelayanan publik.

Pemerintah merupakan suatu entitas yang mempunyai fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi non profit. Pelayanan publik didasarkan atas

fungsi, peran, kewajiban, dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Pemerintah berkewajiban melayani setiap warga negara atau penduduk untuk memenuhi hak serta kebutuhan dasarnya (fundamental human rights). Oleh karena itu dalam melayani masyarakat harus mempertimbangkan aspek kebutuhan dan kepuasan masyarakat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Kinerja (performance) adalah suatu kondisi yang dimana untuk mengetahui tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi. (Rismawati dan Mattalata, 2018:3)

Implementasi prinsip-prinsip good governance untuk menciptakan pemerintahan yang baik salah satunya melalui sistem pelayanan Publik yang Akuntabel. Penerapan good governance adalah merupakan kebutuhan mutlak ayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang berpihak pada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip – prinsip demokrasi yang umum. Dalam sudut pandang otonomi daerah, khususnya di Indonesia. Penerapan Good governance merupakan suatu urgensitas dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (Nubatonis et.al, 2014).

Selanjutnya terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut :

a.) Akuntabilitas : Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan.

b.) Transparansi : Pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah.

c.) Keterbukaan : Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang nilainya tidak transparan.

d.) Aturan Hukum : pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, memberikan indikasi membaiknya kinerja manajemen pemerintahan, disisi lain adanya perubahan pola pikir yang berpengaruh terhadap perubahan yang lebih baik terhadap sikap mental dan perilaku aparat pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik. Untuk mempercepat peningkatan kesejahteraan rakyat maka peran birokrasi diperbesar agar banyak perubahan dapat dilakukan. Akibatnya birokrasi pemerintah menjadi Lembaga yang paling dominan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Kegiatan pemerintah dan penyelenggaraan pelayanan publik didominasi oleh birokrasi pemerintah. Dengan posisi yang demikian, maka birokrasi pemerintah memiliki peran yang sangat strategis dalam reformasi praktik Governance.

Salah satu kecamatan yang juga menerapkan prinsi-prinsip good governance dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah Kecamatan Tiris Kabupaten Probolinggo, hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, efektif dan efisien kepada masyarakat termasuk dalam pelayanan surat izin perdagangan (SIUP).

Berdasarkan uraian di atas maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini. Agar dapat dijadikan rekomendasi bagi instansi pemerintah Kecamatan Tiris untuk dapat menerapkan prinsip - prinsip good governance didalam pelayanan SIUP. Menariknya penelitian tersebut karena akan mendeskripsikan tentang bagaimana pengimplementasian prinsip – prinsip good governance dengan menggunakan indikator instrumen wawancara dan checklist, hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan peneelitan yang hasil penelitiannya dideskripsikan dalam jurnal ini mengenai

pelaksanaan Prinsip - Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)Di Kantor Kecamatan Tiris Kabupaten Probolinggo.

Metode Penelitian

Penggunaan metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yang pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara dan telaah dokumentasi kemudian mendeskripsikan hasil penemuan dilapangan. Objek observasi dalam penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Tiris Kabupaten Probolinggo. Selain itu sumber data yang dimanfaatkan melalui kajian literatur yang berasal dari sumber tertulis seperti laman jurnal ilmiah , buku, dan arsip resmi dengan dianalisis menggunakan teori United Nations Development Program (UNDP) Sedarmayanti (2012:5) dalam Serdamayanti yang terdiri atas Prinsip Akuntabilitas, Prinsip Transparansi dan Prinsip Kepastian Hukum.

Data hasil penelitian kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk menggambarkan temuan dilapangan. Selanjutnya adalah tahap keabsahan data untuk mengkaji data yang diperoleh yang mana pada riset ini menggunakan teknik keabsahan data triangulasi. Triangulasi merupakan proses menguji keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data untuk keperluan pengecekan data atau pembanding data (Meleong, 2017). Peneliti menggabungkan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran.

Hasil Dan Pembahasan

Dalam hal ini terdapat beberapa jawaban jawaban atau informasi dari informan yang kemudian ini akan menjadi bahan pendiskusian dalam kajian ini, dalam hal penentuan informan perlu memperhatikan agar informan mengetahui implementasi pemerintahan dan pelayanan public di lingkungan Kantor Kecamatan Tiris Kabupaten Probolinggo. Adapun informan

yang sudah ditetapkan atau diperoleh dalam hasil penelitian ini yaitu yang sekilas yang dapat ditangkap dari peneliti bahwasanya banyak hal yang disampaikan dari informan terkait Implementasi Prinsip – prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB) di Kecamatan Tiris yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Prinsip akuntabilitas

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan perihal prinsip akuntabilitas dengan indikator kesesuaian antara pelaksanaan dengan standart prosedur pelaksanaan dalam pelayanan nomor induk berusaha dan adanya faktor pendukung kesadaran, Aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan, sarana pelayanan pertanggung jawaban yang jelas oleh pemerintah terhadap masyarakat di Kecamatan Tiris bahwa pelayanan NIB/Nomor Induk Berusaha yang dilaksanakan oleh pemerintah kecamatan Tiris sudah sesuai dengan SOP, dan dengan adanya peraturan dari Lembaga OSS, pemerintah kecamatan Tiris sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart prosedur pelaksanaan. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa prinsip akuntabilitas dalam pelayanan NIB ini sudah di laksanakan dan dengan tata cara pengelolaan yang cukup baik dengan adanya peraturan dari Lembaga OSS yang sudah di realisasikan.

pelayanan NIB di Kecamatan Tiris sudah berkembang mengikuti perkembangan zaman, masyarakat bisa membuat NIB sendiri dengan adanya website yang sudah dibuat, untuk mempermudah masyarakat Tiris dalam mengakses pembuatan NIB, karena pemerintah Kecamatan Tiris hanya sebagai jembatan informasi masyarakat dan sudah sesuai dan benar, dari prosedur dan pelaksanaannya sesuai dengan SOP yang ada.

2. Prinsip Transparansi

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan perihal prinsip transparansi bahwa prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat di Kecamatan Tiris bahwa pelayanan NIB di kantor Kecamatan Tiris terbuka terkait apa saja yang harus di penuhi oleh masyarakat, selain itu pemerintah Kecamatan Tiris juga memberi informasi kepada masyarakat, hal itu sudah cukup baik dan pemerintahan kecamatan tiris sudah menjalankan tugas dan wewenang sebagai seorang public service.

salah satu contoh keterbukaan yang dilakukan oleh pemerintahan Kecamatan Tiris yaitu mensosialisasikan digitalisasi terkait pelayanan NIB kepada masyarakat di Kecamatan Tiris. Mekanisme pelayanan yang ada di kecamatan Tiris sudah di kelola dengan baik dan benar, dengan adanya keterbukaan pemerintah Tiris terhadap masyarakat dengan melakukan sosialisasi secara langsung dan tidak langsung. Langkah-langkah pelayanan pemerintahan di kecamatan Tiris sudah baik, dengan adanya keterbukaan dan sosialisasi langsung dan sosialisasi secara digital.

Keterbukaan dan penyebaran informasi terkait pelayan sudah di lakukan dengan baik dan di kelola dengan baik. Langkah-langkah pelayanan di kantor kecamatan sudah di kelola dengan baik, dari pembuatan website dan penyebaran infor masi secara langsung, maupun secara digital.

3. Prinsip Supremasi Hukum

Supremasi hokum pelaksanaannya dapat dilihat dengan indikator adanya peraturan perundang - undangan yang tegas dan konsisten dengan kesadaran dan kepatuhan terhadap hokum dalam pelayanan di kantor kecamatan tiris. bahwa masyarakat kecamatan tiris, sudah dikatan cukup patuh dengan peraturan undang undang yang berlaku di Kecamatan Tiris, salah satunya masyarakat Kecamatan Tiris, memenuhi prosedur dan syarat-syarat kelengkapan dalam pembuatan Nomer induk Berusaha.

Dan dalam pelaksanaannya cukup baik dalam mematuhi peraturan undang-undang, terkait prosedur administrasi NIB. Namun disayangkan masih adanya beberapa masyarakat yang awam kurang mengerti tentang pelayanan NIB melalui website, maka dari itu masyarakat, lebih memilih melakukan pelayan di kantor kecamatan Tiris, untuk mempermudah pembuatan NIB. Pemerintah Kecamatan memenuhi prosedur pembuatan NIB yang benar, dengan adanya hukum. Tanggapan masyarakat Tiris sudah bisa dikatakan cukup baik dan di kelola dengan pengelolaan hukum yang ada di kecamatan.

4. Prinsip keterbukaan

Pinsip keterbukaan dapat dilihat dengan Indikator yang menjelaskan bahwa bagaimana pemerintah atau dalam hal ini pihak Kecamatan Tiris menghendaki terbukanya atau memberikan kesempatan bagi rakyat atau peserta untuk memberikan suatu masukan, tanggapan kritik dan saran serta pendapatnya mereka sendiri terhadap instansi-instansi yang dinilainya transparan. Berdasarkan hasil wawancara bahwa perangkat desa sadar akan peran dan fungsinya sebagai seorang public service bahwa sudah sewajarnya memberikan keleluasaan perihal informasi – informasi di Kecamatan Tiris.

Pelayanan NIB di kantor Kecamatan Tiris, sudah terbuka terhadap publik salah satu contoh keterbukaan yang dilakukan oleh pemerintahan Kecamatan Tiris yaitu mensosialisasikan secara online dan offline terkait pelayanan NIB kepada masyarakat di Kecamatan Tiris dan sudah memberikan kemudahan untuk masyarakat tiris, dalam pembuatan NIB dengan mengakses website yang sudah disediakan.

Masih banyak yang belum mengetahui tentang pelayanan NIB karena beberapa masyarakat masih menggunakan SIUP, maka dari itu pelayan sosialisasi terkait NIB di tingkatkan lagi, agar masyarakat mengetahui tentang pelayanan tersebut. langkah-langkah pelayanan NIB sudah di lakukan dengan benar, mungkin sosialisasi yang kurang menyeluruh sehingga beberapa masyarakat masih menggunakan SIUP. Pemerintah Kecamatan Tiris menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan

tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang nilainya tidak transparan.

Kesesuaian antara pelaksanaan dengan standart prosedur pelaksanaan Pelayanan NIB di Kecamatan Tiris sudah melakukan pelayanan dengan tata cara dan pengelolaan yang cukup baik. dengan adanya peraturan dari lembaga OSS. Adanya pertanggung jawaban yang jelas oleh pemerintah terhadap masyarakat Pengelolaan tanggung jawab di kecamatan tiris sudah cukup baik, dimana pemerintah sudah menetapkan peraturan tugas, fungsi dan wewenang yang harus dipenuhi oleh camat yang bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. dengan adanya undang undang ini kecamatan tiris bisa melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dan benar. Tingkat keterbukaan pada proses penyelenggaraan publik Keterbukaan dan penyebaran informasi terkait pelayan sudah di lakukan dengan baik dan di kelola engan benar Transparansi pada peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat Langkah-langkah pelayanan di Kantor Kecamatan Tiris sudah di kelola dengan baik, dari pembuatan website dan penyebaran infor masi secara langsung, maupun secara digital.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan NIB ini sudah dilakukan dengan tata cara dan pengelolaan yang cukup baik. Dengan adanya peraturan dari Lembaga OSS, sehingga pemerintah kecamatan dapat dikatakan sudah melakukan pelayanan sesuai dengan SOP dan sudah berkembang mengikuti perkembangan zaman, dengan adanya website dan sosialisasi tata kelola yang ada di kantor pemerintahan Kecamatan Tiris bisa dibilang cukup baik. pemerintah kecamatan Tiris memberi akses masyarakat dalam memudahkan pembuatan NIB melalui webiste resmi, mekanisme pengelolaan pelayanan dikecamatan Tiris sudah tersistematis dengan adanya sosialisasi secara langsung dan digitalisasi.

Pengelolaan hukum dan aturan kepada masyarakat merupakan tugas bagi pelayan

public untuk mematuhi peraturan yang ada sesuai undang-undang yang berlaku. Pemerintah atau dalam hal ini pihak Kecamatan di Tiris menghendaki terbukanya atau memberikan kesempatan bagi rakyat atau peserta untuk memberikan suatu masukan, tanggapan kritik dan saran serta pendapatnya mereka sendiri terhadap instansi-instansi yang dinilainya transparan.

Saran

Adapun saran yang diberikan untuk penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan melakukan studi kasus mendalam pada daerah-daerah yang berhasil menerapkan prinsip good governance dalam tata kelola pemerintahan mereka. Melalui analisis mendalam terhadap faktor-faktor keberhasilan dan hambatan yang dihadapi, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga dalam upaya meningkatkan good governance di daerah lain dan dapat difokuskan pada evaluasi efektivitas kebijakan- kebijakan yang telah diterapkan untuk mendorong good governance di tingkat pemerintahan daerah. Evaluasi ini dapat melibatkan pengukuran kinerja, dampak kebijakan, serta tingkat kepatuhan terhadap prinsip good governance.

Daftar Pustaka

- Artana, I. M. (2014). Implementasi Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung. Universitas Warmadewa Denpasar.
- Dwiyanto.A. (2006). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik: Gadjah Mada University Press.Yogyakarta
- Nubatonis, S. E., Rusmiwari, S., & Suwasono, S. (2015). IMPLEMENTASI PRINSIP-

PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 3(1).
<https://doi.org/10.33366/jisip.v3i1.68>

Rismawati, dan Mattalata. 2018. Evaluasi Kinerja: Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan. Celebes Media Perkasa. Makassar.

SULISTYO, P. D. (2021, December 23). Dislokasi Politik Lokal Akibat Rendahnya Serapan Anggaran. *kompas.id*.
<https://www.kompas.id/baca/polhuk/2021/12/23/visi-misi-pemerintah-daerah-dengan-pusat-dinilai-tidak-sinkron>

Suhardono. (2010). Teori Peran Konsep, Derivasi dan Implementasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Yuliono, R. N., & Ngumar, S. (2019). IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(6), Article 6.
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2144>

Undang – Undang Nomor 14 Tahun (2008) tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang – undang tahun Nomor 23 (2014) Tentang Pemerintah Daerah.

Undang – undang Nomor 25 Tahun (2009) tentang pelayanan publik

Undang-Undang No. 32 pasal 02 Tahun 2009 Asas Tata Kelola Pemerintahan yang baik