

JURNAL MANEKSI VOL 12, NO. 2, JUNI 2023

ANALISIS PENINGKATKAN KUALITAS KOMPETENSI APARATUR PEMERINTAH DAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI JAWA TENGAH

Hilda Salma Jundia¹⁾, Aris Eddy Sarwono²⁾, Dewi Saptantinah Puji Astuti³⁾

Program Studi Akuntansi, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

raku8621@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to create a government in Indonesia that is oriented towards the competence of government apparatus and public services in order to realize good governance, and has not yet been implemented in all regions in Indonesia. Because the lower the level of governance, the more often they have direct contact with the community in demonstrating competence and the services they provide. So it is necessary to enact the principles of good governance as the ideals of the nation. Improving the competence of government apparatus should adhere to a paradigm oriented towards the interests of the community in providing services to the wider community, preparing all tools to meet this paradigm systematically (from input-process-output-results/impact), so that quality services are realized (which may be tangible). , reliable, responsive, safe, and full of empathy in its implementation). The concept of good governance is an ideal form of governance formulated by experts for the practice of establishing good relations between the state, society and markets. The type of research used is descriptive quantitative method including the official BPS website, and previous journals. The results of this study show that the government continues to strive to improve the competence of government officials so that people can get maximum service from competent government officials. The quality of public services in Indonesia has been included in the green category, which means high quality of service compliance to the government. In the service process, the government always strives for the public to more easily access all the facilities that have been provided on a digital basis.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mewujudkan pemerintahan di Indonesia yang berorientasi pada kompetensi aparatur pemerintah dan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan *good governance*, dan belum diberlakukan diseluruh daerah di Indonesia. Karena semakin bawah tingkatan kelola pemerintahan, maka semakin sering pula bersentuhan langsung dengan masyarakatnya dalam menunjukkan kompetensi dan pelayanan yang diberikannya. Maka perlu diberlakukannya prinsip *good governance* sebagai cita-cita bangsa. meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah sudah seharusnya menganut paradigma berorientasi pada kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis (sejak masukan-proses-keluaran-hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan yang berkualitas (yang mungkin *tangible, reliable, responsive*, aman, dan penuh empati dalam pelaksanaannya). Konsep *good governance* merupakan bentuk ideal governance yang dirumuskan oleh para ahli untuk praktik menjalin hubungan baik antara negara, masyarakat dan pasar. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif metode kuantitatif dengan menyertakan situs web resmi BPS, dan jurnal-jurnal terdahulu. Hasil penelitian ini menunjukkan pemerintah terus berupaya dalam meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah agar masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang maksimal dari aparatur pemerintah yang kompeten. Kualitas pelayanan publik di Indonesia sudah banyak masuk dalam kategori hijau yang berarti kualitas kepuasan pelayanan tinggi kepada pemerintah. Dalam proses pelayanannya, pemerintah selalu mengupayakan masyarakat agar lebih mudah dalam mengakses segala fasilitas yang sudah disediakan dengan berbasis digital.

Kata kunci: *good governance, pelayanan publik, kompetensi aparatur pemerintah*

1. PENDAHULUAN

Pada pembentahan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia yang berorientasi pada kompetensi aparatur pemerintah dan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan *good governance*, hendaknya diberlakukan diseluruh daerah di Indonesia. Karena semakin bawah tingkatan kelola pemerintahan, maka semakin sering pula bersentuhan langsung dengan masyarakatnya dalam menunjukkan kompetensi dan pelayanan yang diberikannya. Oleh sebab itu, evaluasi dalam

penyelenggaraan pemerintah harus dilakukan secara menyeluruh dalam negeri agar *good governance* dapat tercapai sesuai dengan yang diinginkan. Karena pada pelaksanaannya sangat bergantung pada kompetensi aparatur pemerintahnya.

Dalam meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah sudah seharusnya menganut paradigma berorientasi pada kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis (sejak

masukan-proses-keluaran-hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan yang berkualitas (yang mungkin *tangible, reliable, responsive*, aman, dan penuh empati dalam pelaksanaannya). Aparat pemerintah semakin dituntut kesiap sediaannya dalam menetapkan peraturan daerah, merencanakan pembangunan dalam negeri yang dapat diasesuaikan dengan situasi dan kondisi serta memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat. disisi lain dituntut pula menciptakan kondisi yang kondusif bagi tumbuh kembangnya kreativitas dan inovasi masyarakat dalam mengelola dan menggali potensi yang ada, sehingga dapat menghadirkan nilai tambah ekonomis bagi masyarakatnya. Belum optimalnya kinerja aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya, ditunjukkan masih banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pemerintah selama ini.

Pengelolaan ekonomi daerah yang baik akan menciptakan kebaikan Manajemen juga harus dipantau oleh sumber daya perangkat keras yang berkualitas. Namun telah menjadi masalah umum di instansi pemerintah daerah rancangan personalia seringkali kurang didasarkan pada kebutuhan kuantitatif daripada kebutuhan kualitatif (kompetensi profesional). Dari sudut pandang kualitas manajemen sumber daya manusia tindakan yang diterapkan seringkali tidak mengikuti prinsip "*the right man in the right place*". Hal ini erat kaitannya dengan perkembangan organisasi yang hanya mempertimbangkan kepada otoritas, meskipun kualitas sumber daya peralatan yang ada tidak terpenuhi kompetensi yang harus dipenuhi. Kapasitas sumber daya pasti akan ada orang-orang yang berkompeten dalam pengelolaan keuangan meningkatkan kualitas laporan keuangan SKPD. Kualifikasi perangkat adalah kemampuan yang harus dimiliki perangkat keras berupa informasi,keterampilan, sikap dan perilaku yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan mereka. (Fikri et al., 2015)

Ekonomi negara harus dikelola oleh aparatur pemerintah yang berwenang sistematis, sesuai dengan peraturan perundang-undangan, efisien, ekonomis, efisien,transparan dan akuntabel dengan mempertimbangkan keadilan dan kesesuaian sebagai prasyarat untuk implementasi yang berhasil, dan kemudian diimplementasikan dengan bentuk pemberian pelayanan kepada publik yang efektif dan efisien dengan didasarkan pada kualitas kompetensi aparatur pemerintah yang maksimal.

Layanan praktik pelayanan publik tetap tersedia diwarnai oleh layanan yang sulit diakses dan proses yang rumit ketika datang untuk mendapatkan lisensi juga pembayaran tertentu yang tidak jelas melakukan pungutan liar (pungli), menunjukkan kualitas yang buruk pelayanan publik. (Hermansyah et al., 2018)

Menurut Berita ombudsman.go.id, pelayanan publik kita bercirikan pelayanan yang lama (tertunda), mahal (tidak tepat waktu) dan petugas

yang tidak kompeten. Padahal pamong praja itu sendiri merupakan wajah sebenarnya dari kehadiran pemerintah yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Tidak berhenti sampai di situ saja kalau kita uraikan, sebenarnya banyak faktor yang menyebabkan buruknya pelayanan pemerintah. Pertama, keterbatasan sumber daya manusia. Jumlah personel layanan dan sumber daya manusia yang sedikit berbanding lurus dengan kualitas layanan yang ditawarkan. Keterbatasan sumber daya manusia mempengaruhi pelayanan yang diterima masyarakat. Misalnya, jumlah sumber daya manusia yang tersedia dan jumlah penerima manfaat yang tidak seimbang berdampak negatif. Belum lagi sumber daya manusia yang tersedia sangat langka, seperti pendidikan yang masih kurang memadai sehingga tidak sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

Kedua, pemerasan yang merajalela. Pelayanan prima harus transparan. Tapi apa jadinya bila budaya disederhanakan, bila bisa menjadi lebih rumit? Masyarakat sebagai pengguna layanan publik harus dididik untuk berhenti mempraktekan budaya jungkir balik. Begitu juga dengan pejabat yang tidak menerima ganti rugi dalam bentuk apapun. Masa bakti lama merupakan peluang bagi pengguna jasa untuk mengambil jalan pintas dengan memberikan suap kepada pejabat. Dalam keadaan ini terjadi simbiosis timbal balik, sehingga tidak ada yang terluka atau tersinggung. Lambat laun, budaya ini menyebar di masyarakat jika ingin memberi tip bisnis cepat (suap) kepada petugas.

Hasil Penilaian Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah melakukan penilaian terhadap penyelenggaraan pemerintahan untuk tingkat kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota se-Indonesia. Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 pemerintah kabupaten, pada tahun 2022 diperoleh hasil bahwa jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebesar 52,96%. Adapun jumlah instansi penyelenggara pelayanan publik yang dinilai antara lain dari 586 instansi, namun yang masuk ke zona hijau sebanyak 272 instansi (46,42%), zona kuning sebanyak 250 instansi (42,66%), dan zona merah sebanyak 64 instansi (10,92%).

Penilaian Pelayanan Publik di Indonesia

Gambar 1.

Lembaga	Total responden	Kategori zona , jumlah dan persentase
Kementerian	25	1. zona hijau 21 (84%) 2. zona kuning 4 (16%) 3. Zona merah 0

JURNAL MANEKSI VOL 12, NO. 2, JUNI 2023

Lembaga	14	1. Zona hijau 9 (64,29%) 2. Zona kuning 5(35,71%) 3. Zona merah 0
Pemerintah provinsi	34	1. Zona hijau 19 (55,88%) 2. Zona kuning 13 (38,24%) 3. Zona merah 2 (5,88%)
Pemerintah kabupaten	415	1. Zona hijau 170 (40,96%) 2. Zona kuning 186 (44,82%) 3. Zona merah 59 (14,22%)
Pemerintah kota	98	1. Zona hijau 53 (54,08%) 2. Zona kuning 42 (42,86%) 3. Zona merah 3 (3,06%)

Sumber dari (ombudsman.go.id, 2023)

Memang jumlah yang meraih zona hijau ini telah meningkat dari tahun 2021. Pada tahun 2021, jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebanyak 179 instansi, naik menjadi 272 instansi di tahun 2022. Namun untuk zonasi kuning mengalami penurunan dari 316 instansi di tahun 2021 menjadi 250 instansi di tahun 2022. Begitu juga dengan zonasi merah juga mengalami penurunan, dari 92 instansi di tahun 2021 menjadi 64 instansi di tahun 2022. Hasil penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI menjadi gambaran bahwa penyelenggaraan pelayanan publik untuk tingkat kementerian/lembaga dan pemerintah daerah tingkat provinsi dan kabupaten/kota belum menyentuh pelayanan dasar yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat disebabkan karena adanya komitmen dari pimpinan di kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah untuk berubah menjadi lebih baik. Sehingga pelayanan publik di setiap unit layanannya dilakukan upaya peningkatan kualitas dengan memenuhi standar pelayanan dan menjala.

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan

publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Untuk pelaksanaan pemerintahan yang baik pemerintah berusaha mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa atau dikenal dengan pemerintahan yang baik. Elemen terpenting bagi terselenggaranya *good governance* adalah transparansi, keadilan, akuntabilitas dan tanggung jawab. Unsur-unsur tata kelola yang baik adalah persyaratan keterbukaan (*openness*), meningkatkan efisiensi disegala bidang (*efficiency*), tanggung jawab (*responsibility*) dan keadilan (*justice*) yang lebih jelas. masalah ini sebenarnya muncul sebagai hasil dari perkembangan proses demokratisasi di berbagai bidang dan pengembangan keterampilan profesional. Jadi pemerintah adalah pelaku utama yang terlibat dalam penerapan *good governance* harus memastikan hal ini akuntabilitas yang lebih transparan dan akurat. itu datang fase reformasi ini penting untuk dibentuk dengan penguatan peran mengontrol institusi sebagai penyeimbang kekuasaan pemerintah. Penggunaan praktik manajemen yang baik dapat diterapkan secara bertahap tergantung pada kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Keputusan strategis tata kelola yang baik diimplementasikan melalui penyampaian layanan hadirin pelayanan publik sebagai faktor utama juga dinilai penting semua aktor dari unsur *good governance*. (Azlina & Amelia, 2015)

Kurangnya maksimalisasi kompetensi aparatur pemerintah di Indonesia sehingga menyebabkan pelayanan publik yang dinilai belum maksimal sehingga cita-cita *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) belum juga tercapai hingga saat ini. Perlu adanya pelatihan kepada aparatur pemerintah serta *recruitment* aparatur pemerintah guna menghasilkan SDM yang berkualitas sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Sumber Daya Manusia (SDM) ialah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Konsep *good governance* merupakan bentuk ideal governance yang dipraktekkan oleh para ahli untuk menciptakan hubungan yang baik antara negara, masyarakat dan pasar. Beberapa pendapat bahkan bertentangan dengan konsep *good governance* karena dianggap terlalu sarat dengan nilai-nilai ideologis. Administrasi yang baik sebagai mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial, yang menggabungkan pengaruh negara dan sektor sipil. Definisi ini mengasumsikan banyak aktor yang terlibat, tidak ada satupun yang sangat dominan dan menentukan gerak aktor lain. Pesan pertama adalah bahwa terminologi administrasi tidak sesuai dengan pemahaman formal tentang bagaimana lembaga negara bekerja. Administrasi

mengakui bahwa ada banyak pusat keputusan dalam masyarakat yang beroperasi pada tingkat yang berbeda.

Kualitas personel adalah kemampuan pegawai dalam melakukan proses pemeriksaan yang dilihat dari keterampilan orang tersebut, latar belakang pendidikan, persyaratan untuk menyelesaikan proses pemeriksaan, pelatihan dan sosialisasi perubahan peraturan.

Kompetensi merupakan keahlian dan kemampuan individu yang dapat dibuktikan yang dapat dikombinasikan dengan kinerja yang efektif dan luar biasa. Rendahnya kinerja yang memerlukan perbaikan lebih lanjut diyakini disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat meningkatkan kinerja seorang pegawai, antara lain yakni keinginan, pengetahuan dan keterampilan, iklim, dukungan dan penghargaan, kompetensi, etos kerja, tingkat pendapatan dan tingkat pendidikan. Dari sekian faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, ada beberapa yang penting untuk diperhatikan, antara lain yaitu ketidakmampuan dan keterampilan karyawan yang membutuhkan peningkatan dan pelatihan lebih lanjut, kurangnya motivasi dan dukungan manajemen, kurangnya perhatian manajemen terhadap suasana kekeluargaan, keharmonisan dan kesejahteraan karyawan, keengganhan karyawan untuk berubah menjadi lebih baik dan kurangnya apresiasi terhadap Pimpinan Karyawan seringkali menghabiskan jam kerjanya untuk melakukan hal-hal yang bukan pekerjaan, seperti main game online, main *facebook*, dengerin musik, dll. (Rohida, 2018)

Identifikasi dan evaluasi kompetensi sebagai pengembangan manajemen berbasis kompetensi dapat mendukung berbagai aktivitas seperti perekrutan karyawan, pembelajaran, dan proses sumber daya utama lainnya yang mencerminkan pemahaman organisasi bahwa kekuatan karyawan adalah kunci sukses di tempat kerja modern. Kompetensi adalah kompetensi yang tepat dan unik dalam suatu organisasi yang memberikan kompetensi inti dan keunggulan kompetitif. Organisasi yang menggunakan kompetensi tidak hanya menghasilkan pengetahuan, keterampilan, dan atribut individu yang diperlukan, tetapi juga dapat mengidentifikasi atribut yang diperlukan untuk berhasil dalam semua aktivitas dalam organisasi.

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia, yaitu:

- a. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan

dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi.

- b. Pelayanan publik adalah ranah di mana berbagai aspek *clean* dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.
- c. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Pelayanan publik merupakan Setiap jenis kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah di Daerah dan di sekitar Badan Usaha Negara atau Daerah di bidang barang atau jasa dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam rangka penegakan hukum dan ketertiban. Selain itu, pelayanan publik juga Memberikan (melayani) pelayanan untuk kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan.

3. METODOLOGI

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah Aparatur Pemerintah Jawa Tengah. Diberlakukannya studi kasus dikarenakan untuk mendapat informasi permasalahan yang terjadi pada aparatur pemerintah. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder berupa data dari web resmi www.bps.go.id dan hasil penilaian Ombudsman RI terhadap kementerian. Selain itu, untuk teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan berupa jurnal-jurnal ilmiah sebelumnya yang sejenis, dan juga artikel terbaru. Melalui beberapa data yang disediakan dapat diuraikan dan dianalisa kesiapan pemerintah dalam mewujudkan *good governance* di negara, apakah sudah berjalan dengan baik atau mungkin sebaliknya.

Dengan bantuan metode penelitian ini dapat digambarkan peningkatan kompetensi pejabat negara dan pelayanan publik dalam melaksanakan *good governance*. Cita-cita negara dalam penyelenggaraan *good governance* dikaji sebagai objek penelitian mengenai kompetensi aparatur pemerintahan dan kualitas pelayanan publik. Informasi yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data sekunder yaitu kajian literatur terhadap beberapa dokumen yang berkaitan dengan topik yang dibahas. Subjek penelitian ini adalah aparatur pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang terlibat dalam sektor pemerintahan perekonomian provinsi dan juga masyarakat Jawa Tengah yang menikmati pelayanan publik yang diberikan dan mengetahui bagaimana tanggapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Kompetensi Aparatur Pemerintah di Indonesia

kompetensi sendiri dibentuk oleh lima hal, yaitu motif (*motive*), watak (*traits*), konsep diri (*self*

concept), pengetahuan (knowledge), dan keterampilan (skill). Motif dan watak merupakan kompetensi inti atau kompetensi sentral, sedang pengetahuan dan ke-terampilan disebut sebagai kompetensi individu yang bersifat “*intent*” yang mendorong untuk digunakannya pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.

Rekap data Kegiatan Non-Pelatihan Tahun Anggaran per november 2022

Gambar 2.

Nama kegiatan	Jenis kegiatan	penyelenggar a	Jumla h pesert a
Bimtek Pelayanan Prima	Workshop	Pengembangan kompetensi teknis	29
Seminar modul pengelolaan kawasan pesisir terpadu (ICZM)	Seminar online	Sertifikasi kompetensi & penjaminan mutu	74
Seminar peningkatan kompetensi teknik TIK bagi tenaga administrasi sekolah berbasis E-Learning	Seminar online	Sertifikasi kompetensi & penjaminan mutu	225
Seminar modul ASN jateng bijak berintet	Seminar online	Sertifikasi kompetensi & penjaminan mutu	47
Seminar penyusunan rencana pengembangan kompetensi instansi	Seminar online	Sertifikasi kompetensi & penjaminan mutu	52
Local government leadership training ; membentuk ASN adaptif di era transformasi digital	Seminar online	Pengembangan kompetensi manajerial	2.208

Sumber dari (jatengprov.go.id, 2022b)

Dari sumber data diatas, menunjukkan adanya upaya yang dilakukan pemerintah provinsi kepada aparatur untuk terus meningkatkan kualitas SDM yang dimilikinya. Hal ini dibuktikan dengan adanya berbagai kegiatan seperti Workshop dan Seminar

pada per november 2022. Dari data yang terlihat, nampak provinsi jawa tengah sedang mengupayakan aparatur pemerintah untuk terus berinovasi dan mengembangkan TI, sejalan dengan basis digital yang ada dinegara. Sehingga seluruh kegiatan pelayanan publik yang diberikan tidak lepas dari teknologi sebagai salah satu kemudahan akses bagi masyarakat dan dianggap lebih transparansi dalam hal kinerja aparatur pemerintahnya.

Kualitas Pelayanan Publik

Evaluasi kualitas pelayanan atau pelayanan publik merupakan hal yang kompleks dan sulit dilaksanakan dibandingkan dengan evaluasi kualitas aparatur pemerintahan, meskipun sulit untuk diukur, bukan berarti kualitas pelayanan atau pelayanan publik tidak dapat diukur. Kriteria penilaian kualitas pelayanan atau pelayanan publik yang paling penting saat ini banyak diteliti dan dipublikasikan oleh lembaga penelitian dan para ahli. Selain itu, terdapat lima dimensi utama penilaian kualitas pelayanan atau pelayanan masyarakat dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, yaitu:

- a. *Reliability* (keterandalan), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara baik dan tepat.
- b. *Responsiveness*, yaitu kesediaan untuk membantu masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang diinginkan masyarakat.
- c. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan rasa hormat karyawan dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa saling percaya antara penyedia jasa dan pelanggan.
- d. *Emphaty*, yaitu sikap caring (peduli) berupa perhatian khusus terhadap pelanggan oleh penyedia jasa.
- e. *Tangibles* (Bukti langsung), yaitu penampilan dan fasilitas fisik, dan materi komunikasi.

JURNAL MANEKSI VOL 12, NO. 2, JUNI 2023

Persentase Kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk KL (Persen) pada tahun 2018-2021 di Indonesia (Zona Hijau)
Gambar 3.

Lembaga	2018	2019	2021
Kementerian	55.56	50.00	70.83
Lembaga	25.00	0.00	80.00
Pemerintah Provinsi	62.50	33.33	38.24
Pemerintah Kab/Kota	-	-	-
Pemerintah Kabupaten	31.66	33.02	24.76
Pemerintah Kota	36.73	33.03	34.69

. Sumber dari (bps.go.id, 2022)

Pada gambar 4 terdapat Persentase Kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk KL (Persen) pada tahun 2018-2021 di Indonesia pada zona Hijau yang berarti dalam kategori kepatuhan tinggi. Dalam data ini menunjukkan pada kementerian naik 15,27% dari tahun 2018-2021, hal ini juga sejalan dengan lembaga yang naik drastis sebanyak 55% dalam kurun waktu 3 tahun tersebut. Terjadinya juga fluktuasi persentase pada tahun 2019 dan 2021 pemerintah provinsi yang bisa dikatakan menurun drastis dari yang awalnya berada di persentase 62,50% di tahun 2018 menjadi di 38,24% di tahun 2021. Pada pemerintah kabupaten dan kota yang juga mengalami penurunan tentu hal ini menjadi tugas aparatur pemerintah dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat agar nantinya dapat di respon dan dipatuhi dengan baik pula. (bps.go.id, 2022)

Persentase Kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk KL (Persen) pada tahun 2018-2021 di Indonesia (Zona Kuning)
Gambar 4.

Lembaga	2018	2019	2021
Kementerian	44.44	50.00	29.17
Lembaga	50.00	100.00	20.00
Pemerintah Provinsi	25.00	50.00	55.88
Pemerintah Kab/Kota	-	-	-
Pemerintah Kabupaten	44.22	40.47	54.33
Pemerintah Kota	44.90	47.22	62.24

Sumber dari (bps.go.id, 2022)

Pada zona kuning yang merupakan kategori kepatuhan sedang, pada kementerian juga terjadi fluktuasi persentase yang berakhir dengan rendah pada tahun 2021 mencapai 29,17% yang awalnya berada di persen 44,44% di tahun 2018. Pada lembaga pada tahun 2019 memiliki jejak yang sangat bagus sehingga berada di angka 100% akan

tetapi pada tahun 2021 justru anjlok di persentase 20%. Sementara itu pada pemerintah kabupaten dan kota terjadi fluktuasi yang akhirnya meningkat pada tahun 2021. (bps.go.id, 2022)

Persentase Kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk KL (Persen) pada tahun 2018-2021 di Indonesia (Zona Merah)
Gambar 5.

Lembaga	2018	2019	2021
Kementerian	0.00	0.00	0.00
Lembaga	25.00	0.00	0.00
Pemerintah Provinsi	12.50	16.67	5.88
Pemerintah Kab/Kota	-	-	-
Pemerintah Kabupaten	24.12	26.51	20.91
Pemerintah Kota	18.37	19.44	3.06

Sumber dari (bps.go.id, 2022)

Pada zona merah atau kategori kepatuhan rendah di kementerian justru tidak adanya peningkatan maupun penurunan dan hanya stuck di angka 0 (nol). Berbeda dengan bidang kementerian pada lembaga yang awalnya di persentase 25% justru di tahun-tahun berikutnya tidak ada persentase dan hanya berada di 0 (nol) saja. Dan untuk pemerintah kabupaten justru hanya bertahan di persentase 20 an sementara di pemerintah kota justru berada dibawahnya. (bps.go.id, 2022)

Layanan Publik di Jateng semakin membaik
Gambar 6.

Dipimpin Ganjar, Layanan Publik di Jateng Semakin Baik



Sumber dari (jatengprov.go.id, 2022c)

Pelayanan publik provinsi Jawa Tengah terdapat berita terbaru yakni Ombudsman sebagai badan pengawas pelayan publik, menilai layanan publik Pemprov Jateng di bawah Kepemimpinan Gubernur Ganjar Pranowo semakin baik. Indikasi itu dilihat dari layanan kesehatan dasar seperti puskesmas, layanan perizinan, serta akses pelaporan yang semakin mudah dijangkau.

Dengan layanan yang diberikan Pemprov Jateng, Ombudsman RI memberikan penganugerahan Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik 2022. Penghargaan itu diterima Sekda Jateng Sumarno, di Jakarta, Kamis (22/12/2022) lalu. Predikat tersebut menunjukkan Pemprov Jateng bisa melayani warga dengan komitmen mudah, murah, dan cepat.

Sehingga Pemprov Jateng ditetapkan berada di zona hijau (kategori kepatuhan tinggi) mulai tahun 2022. Hal ini bisa dikatakan meningkat secara signifikan kearah positif karena mengingat sebelumnya pada tahun 2021 Jawa Tengah hanya berada di zona kuning (kategori kepatuhan sedang). Pemprov jateng mengatakan bahwa layanan tidak terlepas dari kritik yang disampaikan oleh masyarakat melalui beberapa kanal aduan Pemprov Jateng, seperti LaporGub dan melalui media sosial. Hal itu menurutnya menjadi *feedback* positif, karena pemerintah membuka diri terhadap kualitas layanan yang diberikan. Perlu diketahui, Pemprov Jateng berkomitmen melakukan pelayanan cepat dan terpadu. Satu di antaranya dengan didirikannya 22 Mal Pelayanan Publik yang tersebar di 13 kabupaten dan kota. Di sisi kesehatan, terdapat 878 Puskesmas hingga 2020 yang tersebar di 35 kabupaten/ kota. (Pd/Ul, Diskominfo Jateng). (jatengprov.go.id, 2022c)

Dari artikel dan juga data dari (bps.go.id, 2022), sebenarnya terdapat beberapa strategi dalam peningkatan pelayanan publik (djp.kemenkeu.go.id, n.d) yakni sebagai berikut :

1. Budaya pelayanan prima

Peningkatan kualitas dan profesionalisme aparatur pemerintah merupakan salah satu cara untuk menciptakan pelayanan publik yang baik bagi *stakeholder*. Saat ini, keluhan para *stakeholder* menilai pelayanan publik yang diberikan kepada mereka terbatas karena masih rendahnya sikap atau perilaku sumber daya aparatur yang berhadapan langsung dengan pemangku kepentingan. Oleh karena itu, diperlukan aparatur profesional dengan sikap atau budaya pelayanan yang tulus agar yang terlibat tidak lagi mengeluhkan pelayanan yang diberikan. Hal lain yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan pelayanan publik dengan meningkatkan kualitas sumber daya peralatan dan profesionalisme pegawai dalam hal sikap dan perilaku. Dengan kata lain, diperlukan sikap mental yang baik dari pihak aparatur administrasi yang memberikan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan pemangku kepentingan. Tentu saja, sikap baik ini tidak sama dengan sebelumnya, di mana pemangku kepentingan dicegah melakukan pungli dengan melayani staf. Hal ini harus diperhatikan karena seprofesional apapun pelayanan publik, sikap buruk dan kurangnya integritas hanya akan menimbulkan

ketidakpuasan yang lebih besar di antara mereka yang terlibat.

2. Standar Pelayanan Publik

Kedua, salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan mengembangkan kebijakan yang mendukung pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penetapan suatu arahan peningkatan pelayanan publik diharapkan akan semakin mendorong terciptanya pelayanan yang berkualitas, efisien dan bertanggung jawab. Salah satu tujuan pembuatan kebijakan adalah mengubah reputasi dan citra pelayanan publik yang selama ini kompleks, boros, dan menyita waktu. Dengan adanya standar baku, diharapkan para pemangku kepentingan pada akhirnya akan lebih senang dengan setiap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Selain itu, merupakan praktik umum untuk memberikan layanan minimal. Standar pelayanan minimal adalah kebijakan publik yang mengatur jenis dan mutu pelayanan dasar yang paling sedikit berhak diterima oleh setiap *stakeholder*. Standar Pelayanan Minimal pada Kantor Vertikal Kementerian Keuangan sesuai Keputusan Direktur Jenderal Kementerian Keuangan Nomor KEP-222/PB/2012, meliputi jenis pelayanan, ruang lingkup kegiatan, pemangku kepentingan dan indikator SPM (sebagai tolak ukur).

3. Peningkatan layanan pendukung

Selain mempertimbangkan dua aspek di atas, pemerintah juga harus mempertimbangkan aspek lain dalam meningkatkan pelayanan publik, yaitu meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik tersebut. Karena tanpa dukungan akses fasilitas yang lengkap, penyampaian pelayanan publik kepada pemangku kepentingan menjadi terhambat. Mengingat perkembangan teknologi yang terus meningkat, sudah selayaknya pemerintah menggunakan kemajuan teknologi tersebut untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik melalui inovasi-inovasi yang bermanfaat bagi pemangku kepentingan. Disadari atau tidak, ketersediaan sarana dan prasarana mempercepat dan meningkatkan pelayanan publik. Dan untuk mewujudkan hal tersebut tentunya perlu adanya alokasi dana untuk penyediaan sarana dan prasarana tersebut. Dengan demikian, semua hambatan yang menghambat penyampaian layanan publik kepada pemangku kepentingan akan disingkirkan.

4. Peringkat kepuasan layanan

Tanpa evaluasi, kita tidak dapat mengetahui layanan apa yang diberikan kepada pemangku kepentingan. Penilaian menggambarkan ruang lingkup layanan yang telah kami tawarkan selama ini. Evaluasi dapat berupa survei atau

kuesioner. Hasil survey ini yang akan menunjukkan apakah layanan yang kami tawarkan sudah baik, memadai atau masih perlu perbaikan.

Berdasarkan data BPS provinsi yang sudah masuk zona kuning pada tahun 2021 dan Jawa Tengah sebagai salah satunya. Akan tetapi pada tahun 2022 sudah meningkat secara signifikan menjadi berada di zona hijau yang artinya jawa tengah sudah termasuk pada kriteria yang baik sebagai pemberian pelayanan publik. Dalam hal ini berarti provinsi jawa tengah juga sudah menerapkan berbagai strategi agar pemberian pelayanan publik yang diterapkan dapat maksimal terutama dalam peningkatan kualitas aparatur pemerintahnya.

Peranan Good Governance Dalam Pengelolaan Keuangan

Konsep "tata pemerintahan yang baik" atau "tata kelola yang baik" adalah pembentukan prediktabilitas, transparansi dan pencerahan dalam pengambilan keputusan; birokrasi profesional dengan etos kerja; Direksi sebagai badan eksekutif yang bertanggung jawab atas segala tindakan; dan keterlibatan yang kuat dari lembaga masyarakat dalam urusan publik; dan semua elemen beroperasi sesuai dengan hukum dan peraturan (World Bank, 1994). Tata kelola yang baik meliputi partisipasi, transparansi dan akuntabilitas, termasuk efisiensi dan keadilan, serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan (UNDP)

Pada hakikatnya, ciri tata kelola yang baik adalah partisipasi, orientasi kepada masyarakat luas, akuntabilitas, transparansi, daya tanggap, efisiensi dan efektivitas, keadilan dan inklusivitas, serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan. Karakteristik ini harus digunakan dalam pengelolaan ekonomi daerah. Partisipasi adalah salah satu dari lima pendekatan desain (politis, teknokratis, partisipatif, *top-down* dan *bottom-up*). Partisipasi diartikan sebagai melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyampaikan keinginannya. Orientasi masyarakat tambahan berarti bahwa APBD berorientasi pada pelayanan publik daerah. Beliau bertanggung jawab kepada publik atas program dan kegiatan serta anggaran. Pengelolaan keuangan yang bertanggung jawab adalah upaya pemerintah daerah sebagai badan akuntansi untuk menyajikan laporan keuangan dengan cara yang sesuai dengan standar akuntansi pemerintah, cukup publik, mematuhi undang-undang dan peraturan, dan memiliki pengendalian internal yang efektif.

Jateng jadi Contoh Good Governance Nasional

Gambar 7.

Jateng Jadi Contoh Penerapan "Good Governance" Nasional



Sumber dari (jatengprov.go.id, 2022a)

Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan Republik Indonesia (BPKP) menjadikan Provinsi Jawa Tengah sebagai percontohan bagi daerah Indonesia lainnya dalam melaksanakan pemerintahan yang baik. Ini mengikuti buku *good practice* BPKP tentang *good governance*, di mana Jawa Tengah menjadi contoh panduan bagi daerah lain di Indonesia.

Terdapat 15 instansi, baik kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah yang menurut kami terbaik dan bisa menjadi percontohan bagi daerah lain, termasuk Jawa Tengah. Masyarakat menghargai langkah BPKP dalam mencari best practice sebagai contoh untuk daerah lain di Indonesia dan sebagai panduan. Dengan begitu kita bisa baik bersama dan negara ini akan baik karena semua orang berusaha untuk menjadi baik. Keberhasilan Jateng dalam menerapkan *good governance* bukanlah hal yang mudah. Sebuah proses yang panjang, yang tentunya dilakukan dengan dukungan seluruh instansi terkait, termasuk masyarakat. Pemprov Jateng berharap apa yang dicapai Jateng bisa menginspirasi daerah lain dengan kepemimpinan BPKP. (jatengprov.go.id, 2022a)

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap analisis peningkatan kualitas kompetensi aparatur pemerintah dan pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Indonesia, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Adanya upaya yang dilakukan pemerintah provinsi kepada aparatur untuk terus meningkatkan kualitas SDM yang dimilikinya. Hal ini dibuktikan dengan adanya berbagai kegiatan seperti Workshop dan Seminar pada per November 2022. Dari data yang terlihat, nampak provinsi jawa tengah sedang mengupayakan aparatur pemerintah untuk terus berinovasi dan mengembangkan TI, sejalan dengan basis digital yang ada di negara.
2. Pemprov Jateng ditetapkan berada di zona hijau (kategori kepatuhan tinggi) mulai tahun 2022. Hal ini bisa dikatakan

- meningkat secara signifikan kearah positif karena mengingat sebelumnya pada tahun 2021 Jawa Tengah hanya berada di zona kuning (kategori kepatuhan sedang). Pemprov jateng mengatakan bahwa layanan tidak terlepas dari kritik yang disampaikan oleh masyarakat melalui beberapa kanal aduan Pemprov Jateng, seperti LaporGub dan melalui media sosial.
3. Ciri tata kelola yang baik adalah partisipasi, orientasi kepada masyarakat luas, akuntabilitas, transparansi, daya tanggap, efisiensi dan efektivitas, keadilan dan inklusivitas, serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan. Karakteristik ini harus digunakan dalam pengelolaan ekonomi daerah. Partisipasi adalah salah satu dari lima pendekatan desain (politis, teknokratis, partisipatif, *top-down* dan *bottom-up*). Partisipasi diartikan sebagai melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyampaikan keinginannya.
- ## 5.2. Saran
- Bagi pemerintah, kompetensi aparatur pemerintah sebaiknya segera diperbaiki dan terus ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakatnya. Disamping itu, pelayanan publik juga harus benar-benar diperhatikan agar dapat mencapai *good governance* sebagai cita-cita bangsa berdasarkan prinsip-prinsip yang ada di *good governance*.
- Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan data -data resmi yang lebih banyak agar penelitian dapat dianggap akurat. Akan tetapi peneliti juga harus tetap terfokus pada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan. Dalam hal ini data yang didapat harus relevan dengan penelitian. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat mengolah data sekunder menjadi data yang bisa di uji menggunakan statistik agar pembahasan dapat lebih rinci dan juga jelas serta dapat menambahkan kuesioner apabila diperlukan.
- ## DAFTAR PUSTAKA
- Azlina, N., & Amelia, I. (2015). Pengaruh Good Governance dan pengendalian intern terhadap kinerja pemerintah kabupaten pelalawan. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 12(2), 32–42.
- bps.go.id. (2022). *Persentase Kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk KL (Persen)*, 2018-2021. <https://www.bps.go.id/indicator/101/1236/1/pe>
- rsentase-kepatuhan-pelaksanaan-uu-pelayanan-publik-untuk-kl.html
- djpdb.kemenkeu.go.id. (n.d.). *Cara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Retrieved May 18, 2023, from <https://djpdb.kemenkeu.go.id/kppn/baturaja/id/daata-publikasi/artikel/2925-inilah-beberapa-cara-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html>
- Fikri, M. A., Inapty, B. A., & Martiningsih, S. P. (2015). Pengaruh penerapan standar akuntansi pemerintahan, kompetensi aparatur dan peran audit internal terhadap kualitas informasi laporan keuangan dengan sistem pengendalian intern sebagai variabel moderating (Studi empiris pada SKPD-SKPD di Pemprov. NTB). *Simposium Nasional Akuntansi*, 18, 5–76.
- Hermansyah, I., Rahman, R., & Suherman, M. (2018). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kotatasikmalaya). *Jurnal Akuntansi*, 13(1), 21–29.
- jatengprov.go.id. (2022a). *Jateng Jadi Contoh Penerapan “Good Governance” Nasional*.
- jatengprov.go.id. (2022b). *Rekap Data Kegiatan Non-Pelatihan Tahun Anggaran 2022*. <https://daftar.bpsdm.jatengprov.go.id/informasi/index.php?halaman=rekappesertanontahun&tahun=2022>
- jatengprov.go.id. (2022c, December 26). *Dipimpin Ganjar, Layanan Publik di Jateng Semakin Baik*. <https://jatengprov.go.id/publik/dipimpin-ganjar-layanan-publik-di-jateng-semakin-baik/>
- ombudsman.go.id. (2023). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal-pelayanan-publik-kita-masih-buruk>
- Rohida, L. (2018). Pengaruh era revolusi industri 4.0 terhadap kompetensi sumber daya manusia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 114–136.