

BAB I
PENDAHULUAN

A.

L

ATAR BELAKANG MASALAH

Usaha guna mewujudkan sasaran atau tujuan pemerintah mengenai pelaksanaan pemerintahan yang baik (*good governance* di wilayah pemerintah daerah, berarti memerlukan rancangan berupa peraturan pemerintah terkait pelaksanaan pemerintah daerah atas organisasi perangkat, yaitu Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 mengenai Organisasi Perangkat Daerah, menyebut bila selama menyelenggarakan pemerintah daerah, selama menjalankan tugas walikota akan dibantu oleh perangkat daerah lainnya.. Perangkat tersebut sebagai unsur staf yang bertugas membantu dalam menyusun kebijakan, berkoordinasi, difasilitasi ke sekretariat, unsur pengawasan yang difasilitasi berbentuk inspektorat, unsur perencanaan berbentuk badan. Unsur pembantu walikota selama menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah secara perinci dilaksanakan oleh lembaga daerah, kemudian pelaksana urusan daerah dilaksanakan oleh dinas daerah.

Atas dasar itulah, peraturan pemerintah yang dirancang bermaksud guna mengarahkan dan menjadi acuan bagi pemerintah daerah terkait penyelenggaraan pemerintahan yang efisien maupun efektif berdasar pada prinsip *good governance*. Atas dasar itulah, sesuai yang disampaikan Agus Dwiyanto (2008:3), peningkatan pemerintahan yang baik bisa berjalan lancar

apabila terlaksana dan diawali dengan penyediaan layanan publik. Pemilihan pelayanan publik sebab berperan sebagai penggerak utama, terkhusus untuk mewujudkan nilai praktik *good governance*. Nilai-nilai keterbukaan, pertanggungjawaban, efisien, dan keterlibatan bisa dipahami secara mudah untuk menyelenggarakan layanan publik.

Selama memberi layanan publik ke masyarakat, diharapkan memberi hasil berupa kepuasan atas pelayanan itu. Pelayanan publik menjadi kurang baik karena selama penyelenggaraan pelayanan belum menggunakan prinsip pemerintahan yang baik. Beberapa informasi terkait pelayanan public yang dilaksanakan oleh aparatur birokrasi, bisa disebut kurang mempunyai mutu yang memadai selama memberi layanan. Minimnya mutu pelayanan dari aparatur pemerintah di seluruh tingkatan organisasi, baik setingkat pusat ataupun daerah (kelurahan) akan menghambat upaya peningkatan kinerja pekerja di kantor kelurahan, misalnya minimnya sarana-prasarana di kantor kelurahan sehingga mengakibatkan penundaan dalam menyelesaikan tugas kerja, terkhusus mengenai administrasi. Kemudian, minimnya pertanggungjawaban birokrasi dalam melakukan pelayanan adalah adanya proses indoktrinasi kultur birokrasi, yang merupakan kebiasaan birokrasi turun menurun sehingga mengarahkan aparat birokrasi untuk mengamankan kebijakan. Selama ini masih banyak dijumpai aparat birokrasi lebih kepentingan pimpinan menjadi priotitas daripada kepentingan masyarakat pengguna jasa. Sehingga seakan birokrasi dinilai kurang bisa mempertanggungjawabkan diri kepada publik, tetapi

cenderung bertanggung jawab atas pimpinan, terutama prioritas pelayanan jasa.

Pada kajian ini, peneliti hendak mencari tahu implementasi prinsip pemerintahan yang baik dalam kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pandeyan, Yogyakarta. Apakah telah dilaksanakan secara maksimal ataukah belum. Sesuai pengamatan awal yang peneliti lakukan dan sesuai pengakuan masyarakat, masih ada prinsip pemerintahan yang baik belum terlaksana secara maksimal di Kalurahan Pandeyan, khususnya pada masa Pandemi Covid 19 seperti :

1. Kurangnya sosialisasi dalam pengurusan persuratan yang diperlukan masyarakat.
2. Ketepatan waktu penyelesaian. Hal ini dapat dipahami karena kondisi Pandemi sehingga proses memerlukan waktu lebih
3. Informasi dalam hal pelayanan kepada masyarakat seringkali kurang dapat dipahami oleh masyarakat sehingga menimbulkan persepsi negative tentang pelayanan, termasuk dalam penyelesaian pengurusan dokumen.

Mempelajari kondisi problematika tersebut, maka peneliti merasa tertarik dan ingin membuat kajian berjudul,

PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID 19 DI KALURAHAN PANDEYAN KEMANTREN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA.

B.

R

UMUSAN MASALAH

Bagaimana implementasi prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pandeyan, Kemantren Umbulharjo, Kota Yogyakarta selama pandemi Covid-19?

C.

T

UJUAN PENELITIAN

Menjabarkan maupun menganalisis penerapan *good governance* dalam peningkatan kinerja pelayanan publik selama pandemi Covid-19 di Kelurahan Pandeyan Kemantren Umbulharjo Kota Yogyakarta.

D.

M

ANFAAT PENELITIAN

Pada kajian ini, peneliti memiliki harapan agar tulisan ini dapat bermanfaat sebagai salah satu referensi. Namun, beberapa harapan peneliti ada kemanfaatan seperti

1. Manfaat Akademis

menjadi rujukan bagi kajian berikutnya dengan tema yang sama. Kajian ini bisa memberi sesuatu yang berbeda perihal layanan publik sesuai kondisi sosial kemasyarakatan di suatu wilayah, terkhusus setelah mengetahui kendala yang ada

2. Manfaat Praktis

kajian ini bisa menjadi media untuk mengevaluasi diri, terkhusus bagi Pemerintah Kelurahan Pandeyan Kemantren Umbulharjo dalam upaya peningkatan dan mempertahankan pelayanan Publik di kalurahan Pandeyan.

E.

T

INJAUAN PUSTAKA

Pendapat perihal *good governance* sangat beragam dan banyak yang mengemukakan berdasar versi masing-masing. Sedangkan dalam implemtasinya memerlukan berbagai kesiapan dari sarana dan prasaranya. *Good governance* menjadi salah satu tujuan dalam menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan mengemban tanggung jawab, efektif maupun efisien, yang tetap menyesuaikan dengan interaksi yang terancang antara unsur negara, swasta maupun masyarakat (Yunaita Rachmawati, 2015).

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberi atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan, sesuai penuturan Kotler dikutip Tjiptono, yaitu penawaran suatu tindakan/perbuatan dari satu pihak ke lain pihak yang sifatnya tidak berwujud fisik dan tidak menciptakan kepemilikan. Subarsono menambahkan bahwasanya pelayanan publik ialah rangkaian kegiatan yang instansi/lembaga publik lakukan demi memenuhi segala kebutuhan masyarakat selaku penggunanya. Maksud dari pengguna, yaitu warga/masyarakat yang membutuhkan pelayanan, misal layanan untuk membuat KTP (kartu tanda

penduduk), akta kelahiran, akta pernikahan maupun kematian, dan masih banyak lagi.

Sinambela menyampaikan bila layanan publik merupakan masing-masing aktivitas yang pemerintah lakukan atas sejumlah manusia dengan kegiatan yang menguntungkan. Sesuai Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, masing-masing warga negara maupun penduduk atas jasa, barang ataupun layanan administratif yang disediakan atas inisiasi dari pelaksana layanan publik.

Thoha mempertegas bahwasanya pelayanan publik bisa bermakna sebagai pihak yang memberikan/menyediakan layanan atas kebutuhan masyarakat yang memiliki kebutuhan terhadap suatu instansi/badan berdasar peraturan utama maupun prosedur yang sudah ditentukan. Sekarang ini keadaan di masyarakat berkembang cukup dinamis, serta taraf kehidupan warga negara yang kian membaik sehingga mengindikasikan bila masyarakat sudah mengalami *empowering* (Thoha, Miftah. 1991. Perspektif perilaku birokrasi, Jakarta: LP3ES. Hal. 41). Perihal ini mempertegas bila masyarakat kian menyadari segala sesuatu yang menjadi kewajiban maupun haknya sebagai warga negara dalam hidup di lingkungan sosial kemasyarakatan. Hal ini terjadi berkat adanya pola pemikiran masyarakat yang kian berani menyampaikan tuntutan, aspirasi, dan keinginannya kepada pemerintah. Masyarakat kian kritis dan bersedia untuk mengawasi sektor pelayanan publik pelayanan terkait pemerintah. Beberapa referensi terkait *good governance* dalam pelayanan publik seperti:

Tabel 1.1.

Data Referensi Peneliti Sebelumnya

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian
1	Shinta Tomuka	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Girian Kota Bitung (https://journal.unilak.ac.id)	Implementasi pemerintahan yang baik berperan sebagai perwakilan atas kebutuhan mutlak sebagian besar dari masyarakat untuk menciptakan sistem politik yang berpihak ke kepentingan masyarakat berlandaskan prinsip demokratis universal. Perihal ini pun bisa dijadikan upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang menginginkan proses pemerintahan tersebut yang lebih baik dari segi rumusan kebijakan publik, tata kelola pembangunan, penyelenggaraan birokrasi supaya terlaksana secara terbuka, efisien maupun efektif demi memperbaiki/mengoptimalkan kesejahteraan masyarakat. Peneliti melaksanakan kajian perihal penerapan pokok pengelolaan yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Girian, Kota Bitung. Kajian ini mempergunakan metode kualitatif sebagai prosedur kontekstual yang menempatkan manusia sebagai instrumen, serta menyesuaikan dengan kondisi terkait penyusunan data yang sifatnya kualitatif. Pendekatan kualitatif terbagi sesuai tujuan kajian, terutama berusaha memahami gejala yang tidak harus dikuantifikasikan, mengingat gejala tidak bisa peneliti ukur secara tepat. Fokus pada kajian ini, yakni prinsip partisipasi pemerintahan selama menyediakan layanan publik; peraturan pemerintah terkait layanan akta jual beli; transparansi prinsip terkait layanan pembuatan akta jual beli; dan prinsip pertanggungjawaban utama dan

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian
			responsibilitas.
2	Dwi Susanto, Dian Anggraeni, Yusuf, Yunaita Rachmawati	<i>Good Governance di Lembaga Pemerintahan dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pemberian Layanan Publik.</i> Sumber : http://repositori.unsil.ac.id	Kajian ini bermaksud sebagai media untuk memberi pemahaman bagi penyelenggara pemerintah daerah terkait peran penting dalam menerapkan prinsip <i>good governance</i> selama menjalankan operasional pemerintahan demi memberikan pelayanan publik. Data mutu implementasi pemerintahan yang baik diperoleh dari Indonesia Governance Indeks 2012 (IGI 2012), memuat peringkat mutu implementasi <i>good governance</i> di Indonesia selama tahun 2012. Mutu pelayanan publik dinilai mempergunakan data Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Hasil kajian ini memperlihatkan bila implementasi <i>good governance</i> memengaruhi positif bagi mutu penyediaan pelayanan publik. Kajian ini peneliti harapkan agar bisa dijadikan perhatian bagi penyelenggara pemerintah daerah terkait peran penting implementasi <i>good governance</i> di lembaga pemerintah demi mengoptimalkan mutu pelayanan publik.
3	Sonia, Apriani (2021)	<i>Tata Kelola Dana Desa pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Sumbermulyo Kecamatan Bambanglipuro Kabupaten Bantul, DIY</i> Sumber : http://repo.apmd.ac.id	Sesuai hasil kajian maupun analisis data, peneliti bisa menentukan simpulan, antara lain, <i>pertama</i> , perencanaan dana desa untuk BLT-Desa terlaksana dengan musyawarah desa khusus; <i>kedua</i> , selama melaksanakannya, ada tujuh belas kriteria kemiskinan yang dipergunakan Pemerintah Desa Sumbermulyo; <i>ketiga</i> , selama mengatur dana desa untuk BLT-Desa, Pemerintah Desa Sumbermulyo mempergunakan sistem keuangan desa; <i>keempat</i> , pelaporan dan pertanggungjawaban Pemerintah Desa Sumbermulyo, yaitu penyusunan LPJ

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian
			berisikan penyelenggaraan BLT-Desa di Desa Sumbermulyo
4	Wahyu	<i>Akuntabilitas dan Transparansi Pemerintah Desa dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Borong Kecamatan Pattallasang Kabupaten Gowa</i> Sumber: http://e-journal.uajy.ac.id	Akuntansi pemerintahan terdapat tujuan utama, seperti tanggung jawab, manajerial, dan monitoring. Tanggung jawab yang pemerintah lakukan, yaitu aktualisasi dari penyediaan informasi perihal tindakan/aktivitas dalam mengelola keuangan pemerintah selama satu periode. Alokasi dana desa sebagai satu dari wujud tanggung jawab pemerintah guna mengoptimalkan pembangunan di tingkat desa. Alokasi dana desa ini diperoleh melalui pendapatan dari bagian dana perimbangan keuangan pusat dan daerah yang didapatkan oleh kabupaten/kota. Kajian ini terlaksana di Desa Borong Pa'la'la, Kec. Pattallassang, Kab. Gowa. Kajian ini berjenis penelitian kualitatif dan berpendekatan deskriptif, yang bertujuan guna menilai keterbukaan maupun pertanggungjawaban desa yang memperoleh jumlah anggaran dana desa. Hasil deskripsi diperoleh dengan perbandingan antara Peraturan Menteri Dalam Negeri Pasal 113 Tahun 2014 dengan aktivitas lapangan. Hasil kajian sesuai Permendagri 113 Tahun 2014 memperlihatkan bila alokasi dana desa di Desa Borong Pa'la'la telah terpercayai dan bisa dipertanggungjawabkan ke tahap tata usaha, pelaporan, dan pertanggungjawaban. Ditunjang pula oleh masyarakat yang terlibat aktif dalam melaksanakan pembangunan desa.
5	Siti Maryam, Neneng (2017)	<i>Mewujudkan Good Governance melalui</i>	Pelaksanaan layanan publik sebagai usaha negara demi memenuhi kebutuhan mendasar maupun hak sipil

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian
		<p><i>Pelayanan Publik</i> Sumber: https://repository.unikom.ac.id</p>	<p>bagi masyarakat atas jasa, barang, dan layanan administrasi yang tersedia oleh pelaksana layanan publik. Sesuai UUD 1945, negara berkewajiban dalam memenuhi kebutuhan dasar negara untuk masing-masing warga negaranya demi kesejahteraan. Dengan begitu, efektivitas sistem pemerintahan amat ditetapkan oleh baik buruk pelaksanaan layanan publik. Pelaksanaan layanan publik di Indonesia, yaitu seluruh unsur pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun daerah. Pembukaan UUD 1945 Alenia keempat mempertegas bahwasanya tujuan pendirian Negara Republik Indonesia, yaitu guna menyejahterakan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Faktor yang memengaruhi tidak terlaksana layanan publik secara maksimal, yakni permasalahan struktural birokrasi terkait anggaran dana untuk layanan publik. Kemudian, faktor yang memengaruhi mutu layanan publik, yaitu hambatan budaya di dalam birokrasi. Terdapat faktor perilaku aparatur yang tidak merepresentasikan diri sebagai pelayan, dan terkesan memperlihatkan perilaku ingin mendapat pelayanan. Sejauh ini keadaan birokrasi di Indonesia masih tidak berdasar pada tuntutan organisasional. Di Indonesia, birokrasi di departemen atau pemerintahan paling rendah, yang diprioritaskan ialah masukan dan proses, bukanlah hasil. Atas dasar itulah, aspek yang mendapat perhatian birokrasi ialah jangan menyisakan segala sesuatu di akhir tahun buku.</p>
6	Arif Cahyadi	<i>Penerapan Good Governance</i>	Di era globalisasi sekarang ini, negara harus bisa melakukan perubahan kea

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian
		<p><i>dalam Pelayanan Publik (Studi tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance di Kecamatan Sukolilo Surabaya)</i> Sumber: http://jurnal.untag-sby.ac.id</p>	<p>rah yang lebih baik, termasuk melalui pelayanan dalam membuat KTP Elektronik. Guna menerapkan perubahan itu, pemerintah perlu mengimplementasikan prinsip prinsip <i>good governance</i> selama memberi layanan, yang akan terfokus ke upaya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Kajian ini bermaksud guna mencari tahu mutu pelayanan dalam pembuatan KTP Elektronik berbasis <i>good governance</i>. Pengumpulan data terlaksana mempergunakan angket, wawancara maupun observasi di Kec. Sukolilo Surabaya. Peneliti membagikan angket ke masyarakat sejumlah 25 narasumber. Analisis data pada kajian ini, yaitu mereduksi data, menyajikan data, dan menarik simpulan. Hasil kajian mendapatin bila seluruh aspek dari implementasi <i>good governance</i> terhadap dimensi mutu layanan publik belum benar-benar puas.</p>
7	Erna Setijaningrum (2009)	<p><i>Inovasi Pelayanan Publik</i> Sumber: https://repository.unair.ac.id</p>	<p>Pelayanan publik sebagai wujud dari peran aparatur negara dan selaku abdi masyarakat, selain sebagai abdi negara. Pelayanan umum sesuai penjelasan Lembaga Administrasi Negara (2000), yaitu bermacam wujud aktivitas layanan umum yang dilakukan instansi pemerintahan setingkat pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD berbentuk barang maupun jasa, sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun melaksanakan ketentuan undang-undang. Pelayanan sesuai ensiklopedia administrasi (Westra, 1981:81), yaitu aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi atau perorangan demi mengabdikan diri kepada masyarakat. Moenir (1998)</p>

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian
			<p>menuturkan bahwasanya pelayanan merupakan rangkaian aktivitas sehingga bisa dianggap sebagai proses yang terlaksana secara rutin dan kontinu, terdiri atas semua kehidupan manusia di lingkungan sosialnya. Sesuai Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan merupakan upaya melayani, sedangkan melayani merupakan membantu mempersiapkan (mengelola/mengurus) segala sesuatu yang dibutuhkan.</p>
8	Rudi Rinaldi	<p><i>Analisis Kualitas Pelayanan Publik</i> Sumber: https://ojs.uma.ac.id</p>	<p>Pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah sejauh ini masing-masing memperlihatkan kelemahan, maka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat belum terlaksana secara optimal. Perihal ini diperlihatkan oleh masih ada keluhan dari masyarakat yang mereka utarakan melalui media massa, yang bisa memunculkan citra negatif pada diri aparatur pemerintah. Berbagai kebijakan sudah diterbitkan oleh pemerintah guna meningkatkan mutu layanan publik, seperti melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor No. KEP/25/PAN/2/2004 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Hasil kajian memperlihatkan bila mutu layanan publik di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sumatra Utara yang dinilai melalui empat belas unsur pelayanan, umumnya berkategori baik. Bila melihat dari tiap aspek, memperlihatkan bila ada perbedaan. Faktor yang</p>

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian
			<p>memengaruhi mutu layanan publik di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sumatra Utara, yaitu mutu sumber daya manusia yang tergolong rendah (kesadaran yang kurang, dan minimnya motivasi dalam memberikan layanan); sistem maupun ketentuan dalam pelayanan yang cukup rumit; belum ada standar pelayanan minimal terkait mengurus perizinan bidang layanan publik terkait tata cara, waktu maupun biaya.</p>
9	Hardiyansyah (2018)	<p><i>Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya</i> Sumber: http://eprints.binadarma.ac.id</p>	<p><i>New public service</i> (NPS) merupakan arketipe terbaru dari administrasi publik dalam menempatkan layanan publik sebagai prioritas bagi aparatur negara. Simpulan dari prinsip NPS, yaitu cara apratur publik menjabarkan dan mengklasifikasikan kepentingan masyarakat dengan pelayanan publik. Berbagai kajian, gagasan, dan ulasan terkait mutu pelayanan publik telah banyak sudah muncul, baik berbentuk opini, skripsi, tesis ataupun disertasi, serta terpublikasikan ke bermacam media. Mutu layanan publik selalu menarik untuk diulas, mengingat masyarakat cenderung dinamis, termasuk bidang ilmu pengetahuan maupun teknologi yang acap berkembang secara pesat. Sesuai keadaan itu, pastinya konsep, parameter, dimensi terkait mutu layanan publik akan berubah sesuai perubahan zaman. Kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan perubahan itu pun menjadi hal utama untuk dijadikan metode dalam mengambil kebijakan demi mengoptimalkan mutu layanan publik. Kemampuan dalam mengoptimalkan mutu layanan publik, bagi kepala negara/daerah, bisa</p>

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian
			<p>merangsang masyarakat/publik untuk kian memercayai mereka. Dengan demikian, ketika seorang kepala negara/daerah ingin mencalonkan dirinya sebagai pelayan publik kembali, tentu para masyarakat akan dengan senang hati memilih dan menganggap bahwa layanan yang diberikan benar-benar sesuai kebutuhan masyarakat. Buku ini menjabarkan secara perinci perihal mutu pelayanan public, yang diperhatikan melalui parameter, konsepsi, dimensi, atau sisi penerapannya. Buku ini pun sesuai untuk dibaca oleh masyarakat dengan latar belakang apa pun, terkhusus bagi tenaga pendidik atau para peserta didik setingkat S1 hingga S3.</p>
10	Muhammad Amirul Haq Muis	<p>Analisis Implementasi <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Sumber: https://journal.unhas.ac.id</p>	<p>Kajian ini terfokus pada penerapan prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik di Kec. Panakkukang, Kota Makassar. Kajian ini bermaksud guna mencari tahu bagaimana maupun faktor yang memengaruhi penerapan prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik di Kec. Panakkukang, Kota Makassar. Unsur yang patut mendapat perhatian pada prinsip pemerintahan yang baik, yaitu keterlibatan, pertanggungjawaban, dan keterbukaan. Instrumen untuk mengumpulkan data ialah mewawancarai narasumber secara lisan ataupun wawancara terstruktur, mengobservasi lokasi kajian, dan berdasar dokumen berupa tabel, literatur terkait, dan karya ilmiah lain dengan tema yang sama. Kajian ini mempergunakan metode kualitatif dan kuantitatif atau disebut sebagai <i>mixed methods</i>. Berlandaskan hasil kajian maupun analisis data, memperjelas bila</p>

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian
			penerapan pemerintahan yang baik pada layanan publik di Kec. Panakkukang Kota Makassar terlaksana cukup baik. Perihal ini terlihat melalui penyelenggaraan yang berdasar pada prinsip pemerintahan yang baik, seperti ada keterlibatan masyarakat dalam bermacam aktivitas kecamatan. Wujud keterbukaan tergolong cukup baik dan efektif, meliputi pemberian informasi secara luas mengenai layanan publik dengan selebaran kertas atau media lain, misal, internet. Pertanggungjawaban kepada masyarakat pun belum dilaksanakan secara optimal, misal pendanaan yang kurang untuk melaksanakan aktivitas/program tertentu, serta hukum tidak berjalan efektif. Atas dasar itulah, pemerintah perlu mengoptimalkan keterbukaan dan pertanggungjawaban terkait layanan, terkhusus pada pelayanan pelayanan.

F.

K

ERANGKA DASAR TEORI

Pengertian pelayanan publik, yaitu memberikan layanan sesuai kebutuhan perseorangan atau sekelompok orang dengan kepentingan di tingkat pemerintah apa pun, yang berlandaskan ke prosedur atau peraturan yang sudah ditentukan. Sesuai yang sudah disampaikan bahwasanya pemerintah sebenarnya merupakan pihak yang akan melayani masyarakat sehingga pemerintah mengemban tanggung jawab maupun kewajiban guna memberi pelayanan terbaik dan profesional. Lijan Poltak Sinambela (2008:5) mempertegas

bahwasanya pelayanan merupakan seluruh aktivitas yang memberi keuntungan untuk sekumpulan atau kesatuan, serta memberikan rasa puas kendati hasil yang didapat tidak berkaitan ke produk fisik. Perihal ini memperlihatkan bila pelayanan mempunyai keterkaitan dengan kepuasan batin dari pihak yang menerima pelayanan.

Berlandaskan UU No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, memperjelas bahwasanya

- a. Pelayanan publik merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas guna memenuhi kebutuhan layanan berdasar pada undang-undang bagi tiap warga negara atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang tersedia.
- b. Pelaksanaan pelayanan publik atau pelaksana, yaitu pejabat, pegawai, petugas maupun tiap orang yang bekerja di organisasi dengan tugas menjalankan tindakan pelayanan publik.
- c. Standar pelayanan merupakan indikator yang menjadi acuan dalam menyelenggarakan pelayanan, serta penilaian mutu pelayanan sebagai keharusan maupun janji penyelenggara terhadap masyarakat guna layanan bermutu, efektif, efisien, terukur, dan terjangkau.
- d. Sistem informasi pelayanan publik atau sistem informasi merupakan serangkaian aktivitas, terdiri atas menyimpan maupun mengelola informasi, dan sistematika dalam menyampaikan informasi dari penyelenggara ke masyarakat berbentuk lisan, tulisan latin ataupun

braille, bahasa gambar, bahasa lokal, ataupun tersaji secara digital atau konvensional.

- e. Ombudsman merupakan lembaga negara dengan wewenang sebagai pengawas atas pelaksanaan layanan publik, yang terselenggara oleh penyelenggara negara maupun pemerintah, termasuk yang dilakukan oleh BUMN, BUMD maupun BUMS atau perseorangan yang bertugas melaksanakan layanan publik tertentu yang secara sebagian atau keseluruhan dana diperoleh melalui anggaran pendapatan dan belanja negara ataupun anggaran pendapatan dan belanja daerah.

1. Good Governance

Secara teoretis, pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan tahap untuk memfokuskan atau mengarahkan pemerintahan ke pendistribusian kekuatan atau wewenang secara merata di semua elemen masyarakat agar bisa memengaruhi keputusan dan kebijakan terkait kehidupan publik, termasuk semua usaha pembangunan politik, ekonomi, sosial maupun kebudayaan ke sistem pemerintahan (Sinambela. 2006:47).

The Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), yaitu organisasi internasional dengan upaya dalam bidang kerja sama ekonomi (OECD) dan World Bank (Sedarmayanti, 2009:273). Selaku pelaksana manajemen pembangunan, *good governance* harus membangun secara solid dan bertanggung jawab sesuai asas demokrasi dan efisiensi pasar, menghindari kekeliruan dalam mengalokasikan dana penanaman

modal yang langka, mencegah korupsi secara politik maupun administrasi, serta mendisiplinkan anggaran maupun penciptaan kerangka kerja politik atau hukum bagi tumbuh kembang kewiraswastaan.

Teori *governance* merupakan teori anyar dalam pengelolaan pemerintahan, yang mempertegas bila pengelolaan yang baik akan menghadirkan partisipasi dari pemangku kepentingan (*stakeholder*) utama, seperti negara (*state*), sektor swasta (*private sector*), dan masyarakat (*society*) (Setyowati, 2019: 183). Beracuan ke teori tersebut, konteks tata kelola yang baik harus menjadikan aspek tersebut dilibatkan, yaitu tiga faktor utama: negara, swasta, dan masyarakat, yang saling berkaitan dan memengaruhi. Dalam pengelolaan pemerintahan desa (*village governance*), yang notabene merupakan sebagian dari teori *governance*, pun memuat definisi bila pengelolaan pemerintahan desa merupakan upaya untuk mengambil keputusan, mengeksekusi, dan administrasi desa yang memberikan perubahan positif kepada kehidupan desa (Setyowati, 2019:175).

Definisi tersebut dapat diambil benang merahnya bahwa dalam pengelolaan pemerintahan terdiri atas pengambilan keputusan, mengeksekusi, dan administrasi desa. Selanjutnya, bila tiga aspek itu diimplementasikan sesuai ketentuan, pastinya bisa memengaruhi kehidupan di desa. Di bawah ini merupakan penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Sedarmayanti memberikan simpulan bila ada

unsur/prinsip penting yang bisa menggambarkan perihal administrasi publik bercirikan pemerintahan yang baik, seperti:

- a. Akuntabilitas/pertanggungjawaban. Aparatur pemerintah akan bertanggung jawab dan sebagai penanggung gugat terhadap semua kebijakan/tindakan yang telah mereka tetapkan.
- b. Keterbukaan. Penyelenggara pelayanan publik/pemerintah harus transparan terhadap rakyatnya pada level pusat ataupun daerah. Selain itu, keterbukaan/transparansi ini dimaksudkan untuk memberikan ruang dan peluang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, pendapat, respons, saran, dan kritikan kepada pemerintah.
- c. Aturan hukum. Adanya perlindungan dan jaminan kepastian hukum maupun keadilan atas produk hukum atau kebijakan publik yang ditempuh.

2.

P

enerapan Prinsip Akuntabilitas

Akuntabilitas ialah keharusan bagi penyelenggara guna mempertanggungjawabkan diri sebagai pengelola dan pengendali sumber daya, serta dalam melaksanakan kebijakan. Dalam hal ini terkait dengan keberhasilan atau kegagalan terhadap tujuan yang direncanakan dengan laporan pelaksanaan (akuntabilitas kinerja) secara berkala (Sofyani, 2018).

Penjelasan di atas mempertegas bahwasanya prinsip akuntabilitas

ialah aspek dasar yang harus ada di instansi pemerintah atau instansi lain, yang dimaksudkan agar bisa menerapkan pengelolaan yang baik. Terdapat bermacam unsur pendukung untuk mewujudkan akuntabilitas yang meliputi:

- 1) Perlu adanya tujuan, sasaran pelayanan yang dibuat oleh penyelenggara pelayanan yang tertuang jelas dengan perencanaan tujuan dan sasaran jangka pendek serta jangka menengah.
- 2) Adanya kelembagaan dan struktur organisasi yang kuat dan berkomitmen dalam pelayanan sehingga guna mewujudkan sistem manajemen yang efektif-efisien demi memperoleh tujuan yang terencana.
- 3) Perlu langkah maupun kebijakan berupa SOP atau panduan yang jelas dan terarah, serta bisa terlaksana secara konsisten agar tujuan organisasi tercapai.
- 4) Adanya dokumen perencanaan yang realistis, terinci, sesuai kebutuhan, transparan dengan pelibatan masyarakat (partisipatif), dan akomodatif terhadap dinamika sosial budaya masyarakat. Sehingga hal tersebut menjadi penjelasan terkait tujuan yang direncanakan oleh badan penyelenggara
- 5) Penentuan tata cara kerja yang terarah, mudah, tepat, terperinci, mudah diimplementasikan, mudah memahaminya, terbuka, dan mengacu pada undang-undang/ketentuan terkait.

- 6) Adanya penyelenggara yang berkompentensi di bidang keilmuannya, menjunjung profesionalitas dalam tugas pokoknya, serta memiliki moral yang baik dalam pelayanan dan penyelenggaraannya.
- 7) Penyelenggara aktivitas secara efektif-efisien, sesuai ketertiban dalam bidang administrasi, terbuka dalam penyampaian pelayanan kepada masyarakat dan dalam pelaksanaan. Untuk pengadaan barang dan jasa harus terlaksana secara akuntabel, pengelolaan administrasi keuangan, tata kelola inventaris/aset (barang persediaan, begitu pula dengan barang bantuan).
- 8) Perlu menetapkan kejelasan, ketepatan, menyederhanakan, dan mengintegrasikan sistem administrasi. Dengan begitu, dalam penyusunan laporan pelaksanaan bisa berjalan lebih mudah, terpercaya, terintegrasi, dan transparan. Perihal ini pun bisa dijadikan acuan penilaian yang bisa dipertanggungjawabkan (akuntabilitas kinerja) rehabilitasi dan rekonstruksi. Uraian ini pun berdasar pada prinsip objektivitas, keterbukaan, akurasi yang tinggi, termasuk unsur, serta profesionalisme SDM selama melaksanakan pelayanan prima yang dapat diandalkan (Sofyani, 2018: 2).

Berdasar hal tersebut, dapat dibuat kesimpulan bila delapan unsur unsur pendukung harus ada untuk terwujudnya prinsip akuntabilitas. Perihal ini bisa dijadikan pedoman dalam pelaksanaan prinsip akuntabilitas atau

kewajiban dalam mempertanggungjawabkan pengelolaan kepada instansi atau lembaga.

3. Prinsip Keterbukaan dan Keterlibatan

Implementasi prinsip keterbukaan bermaksud supaya semua informasi perihal aktivitas, termasuk rumusan kebijakan dan pelaksanaan kerja, mempermudah masyarakat untuk mengaksesnya. Keterbukaan bisa melahirkan rasa percaya pada diri masyarakat selaku objek yang dilayani oleh penyelenggara/penyedia layanan.

Prinsip partisipasi/keterlibatan bermaksud supaya masyarakat/publik dapat berpartisipasi aktif dan konstruktif dalam memberikan masukan bagi penyelenggara menentukan langkah dan kebijakan khususnya dalam pengambilan keputusan secara langsung atau dari lembaga sebagai perwakilan atas kepentingan. Keterlibatan itu dirancang sesuai kebebasan berserikat, berkelompok untuk mengutarakan opini demi memperoleh tujuan, yaitu keberhasilan pencapaian tujuan/sasaran (Sofyani, 2018: 3). Sementara itu, tiga faktor penting yang bisa mewujudkan keterlibatan dan keterlibatan, seperti

- ketersediaan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, akurat, terbaru;
- akses informasi yang mudah; dan
- Penyampaian informasi yang sesuai.

Beracuan ke pemaparan tersebut, memberikan konklusi bahwasanya keterbukaan ialah unsur terpenting dalam menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang berfungsi menumbuhkan kepercayaan pada masing-masing *stakeholder*, antara lain, masyarakat, swasta dan yang lain.

4. Prinsip Penegakan Hukum

Bila dalam pelayanan tersebut muncul kecurangan, korupsi ataupun tindakan menyimpang selama pelaksanaannya, maka perlu segera dilakukan tindakan perbaikan baik dari sisi SDM maupun systemnya, untuk selanjutnya akan dilakukan tindakan administratif dan/atau sanksi pidana. Dalam hal terdapat jaminan penerapan prinsip di atas, maka laporan hasil tindak lanjut sesuai saran hasil pengawasan/audit perlu terlaksana secara terbuka dan konsisten berdasar pada ketentuan undang-undang (Sofyani, 2018: 3).

Beracuan ke pemaparan tersebut, mempertegas bahwasanya setiap aktor atau birokrasi yang melakukan korupsi atau penyelewengan lainnya yang melanggar norma atau aturan yang berlaku. Harus diberikan sanksi tegas yang sesuai dengan tingkat kesalahan, Dengan demikian tata kelola dapat terlaksana dengan baik.

5. Prinsip Responsif

Asas ini artinya, yaitu dalam menjalankan tugas pokoknya pemerintah selaku penyelenggara harus tanggap terhadap persoalan maupun dinamika di

masyarakat. Pemerintah selaku penyelenggara memiliki dua etika yang diterapkan, yaitu etika individual dan etika sosial. Kualifikasi etika individual ini diartikan bahwasanya hal ini menuntut pelaksana birokrasi pemerintah selaku penyelenggaran agar memiliki kompetensi, profesional, berkapabilitas, loyalitas. Etik sosial merupakan cara pemerintah selaku penyelenggara memiliki sensitivitas terhadap kebutuhan publik (Sofyani, 2018: 4).

6. Kesetaraan

Asas kesetaraan yang dimaksud adalah bahwa dalam pelaksanaan pelayanan adanya kesesuaian dalam mendapatkan perlakuan maupun pelayanan publik. Dalam pelayanan, penyelenggara tidak akan membedakan dalam memberikan layanan publik. Dalam asas ini, pemerintah mewajibkan masing-masing pelaksana untuk beracuan ke prinsip keadilan dalam memberikan layanan publik yang tidak memedulikan ras, gender, agama, dan status sosial (Sofyani, 2018: 4)

7. Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan

Kelurahan dalam peraturan bertugas membantu kemantren untuk mengoordinasikan pelaksanaan pemerintahan, termasuk dalam pembangunan, masalah di bidang ekonomi, dan pemberdayaan masyarakat. Atas dasar itulah, perlu acap menjaga tata tertib dan ketentraman umum, termasuk pelayanan, informasi, dan pengaduan. Dengan begitu, fungsi

perbantuan ialah pelaksana:

- pemerintahan umum;
- memberdayakan masyarakat;
- pembangunan sarana-prasarana;
- ketentraman, tata tertib umum maupun perlindungan masyarakat;
- aktivitas pemerintahan oleh perangkat daerah tingkat kelurahan;
- wewenang yang terlimpahkan ke lurah;
- mengelola kesekretariatan, seperti perencanaan umum, keuangan, pengevaluasian, ketenagakerjaan maupun pelaporan; dan
- Pengawasan, pengendalian evaluasi maupun pelaporan dalam melaksanakan aktivitas Kemantren.

Lurah bertugas untuk membantu Penewu dalam mengoordinasikan pelaksanaan pemerintahan, pembangunan, ekonomi, upaya memberdayakan masyarakat, ketentraman maupun tata tertib umum, pelayanan, informasi maupun aduan/saran. Adapun dalam pelaksanaan tugas Lurah dibantu oleh :

- a. Seksi pemerintahan, pembangunan, ketentraman maupun tata tertib umum mengemban tugas untuk perbantuan kepada lurah untuk melaksanakan urusan pemerintahan, ketentraman maupun tata tertib umum.
- b. Seksi pelayanan, informasi maupun pengaduan bertugas untuk membantu lurah dalam hal penyelenggaraan urusan pelayanan,

informasi, dan pengaduan.

- c. Seksi perekonomian dan pemberdayaan masyarakat bertugas membantu lurah guna menjalankan urusan pemerintahan bidang perekonomian maupun pemberdayaan masyarakat

8. Pandemi Covid-19 dan Pengaruhnya terhadap Sektor Sosial Ekonomi di Masyarakat

Awal tahun 2020 dunia mendapat kabar menghebohkan karena terjadi pandemi, yaitu penyebaran wabah penyakit secara meluas di semua negara di dunia. Kondisi ini menjadi perhatian, serta sebagai titik awal keterpurukan dunia karena wabah ini menjadi permasalahan yang harus ditangani oleh semua lapisan masyarakat di dunia. Wabah tersebut adalah Covid-19 sebagai penyakit menular akibat virus SARS-CoV-2. Kehadiran wabah ini berdampak cukup buruk bagi seluruh sektor, termasuk perekonomian, keuangan, kesehatan, sosial, dan sebagainya (Adrian, 2020).

Kajian ini turut mengulas perihal dampak pelayanan publik selama pandemi Covid-19. Tidak hanya itu, akibat pandemi ini, memaksa Kelurahan Pandeyan mempergunakan/menerapkan inovasi dalam melaksanakan layanan publik, mengingat selama pandemi tidak diperkenankan adanya pertemuan, berkumpul, termasuk kegiatan perkantoran dan belajar mengajar, terlaksana dengan cara daring. Karena adanya pembatasan secara fisik, maka diharapkan ada beberapa langkah strategi untuk melakukan pelayanan public lebih baik dan diharapkan

masyarakat terbantu baik dalam kemudahan, efektif dan efisien. Basis Pelayanan menggunakan aplikasi banyak diterapkan untuk mempermudah dan sekaligus mengurangi adanya tatap muka dengan masyarakat tanpa harus mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan.

Sosial merupakan frasa yang dipergunakan menjadi tolok ukur untuk menjalin interaksi antarmanusia dalam konteks masyarakat/komunitas, serta sebagai tolok ukur yang sifatnya abstrak dan berisikan tanda terkait pemahaman atas lingkungan, yang berperan sebagai pengatur tindakan yang seseorang munculkan sebagai anggota masyarakat (Kurnianto, 2017).

Dampak sosial karena wabah Covid-19 tentu saja relasi antarmanusia akan terbatas, bahkan memunculkan kecurigaan di antara manusia, terkhusus mengenai kebersihan maupun penyakit yang dimiliki masing-masing individu. Akibat pandemi Covid-19 ini pun memicu dampak lain, yaitu antarmanusia sulit untuk saling memercayai dan merasa khawatir maupun takut apabila bersinggungan dengan manusia lain, yang berpotensi bisa menularkan penyakit. Perihal ini tentu saja memicu adanya batasan dalam interaksi sosial. Mereka hendak meminimalkan intensitas terkait aktivitas yang bersinggungan dengan banyak orang. Atas dasar itulah, interaksi antarmasyarakat mengalami pengurangan. Selama pandemi Covid-19, seluruh manusia di dunia akan berupaya bersikap independen dan memprioritaskan dirinya sendiri sehingga simpati maupun toleransi antarmanusia pun mengalami penurunan drastis.

Implementasi pelayanan public ini seharusnya sesuai standar pelayanan minimum, sehingga tercapai pelayanan yang baik dalam melakukan pelayanan, akuntabel dalam pelayanan sehingga terukur, transparansi dengan adanya informasi publik yang menjadi hak publik.

G. Definisi Konseptual

Konsepsi terkait konseptual sesuai penuturan Singarimbun dan Effendi (2001:121), yaitu makna dari penggunaan konsep, maka bisa mempermudah peneliti dalam menjabarkan konsep itu ke lapangan. Berdasar pemahaman tersebut, peneliti mengartikan bila pelayanan publik sebagai wujud jasa pelayanan yang instansi pemerintah lakukan. Dengan begitu, pelayanan publik bermaksud guna mencukupi segala kebutuhan masyarakat, serta sebagai sarana untuk mengatasi atau mencegah permasalahan di masyarakat. Berdasar beberapa literatur tersebut, peneliti memberi simpulan bila implementasi *good governance* dalam pelayanan publik memberikan hasil, seperti

- a. *Good governance* ialah pola pikir yang dituangkan menjadi konsep pikir perihal bagaimana melakukan pelayanan publik, maka semua terukur dan dapat dipertanggungjawabkan
- b. Pelayanan publik merupakan upaya untuk memberi fasilitas berupa jasa dari pemerintah ke masyarakat dengan maksud mempermudah dan memuaskan masyarakat selaku penerima layanan
- c. Implementasi dalam pelayanan publik ialah pelaksanaan pelayanan berdasarkan aturan perundangan yang berlaku secara normatif dan dapat

memberikan kemudahan serta kepuasan kepada masyarakat

- d. Pandemi Covid 19 adalah situasi terkait gangguan kesehatan skala dunia, sehingga segala sesuatunya menjadi terbatas dan dibatasi oleh suatu regulasi. Sehingga pelayanan interaksi langsung menjadi pelayanan dengan melakukan interaksi tidak langsung

H. Definisi Operasional

Definisi operasional, yaitu berlandaskan ke sifat yang mudah untuk peneliti amati, terdapat rumusan yang terperinci, dan tidak memicu salah dalam memahaminya. Definisi operasional ialah unsur terpenting pada kajian sebab peneliti mampu merancang pembandingan terhadap kondisi peraturan perundangan yang berlaku. Beberapa hal yang menjadi upaya peningkatan pelayanan public adalah sebagai berikut :

- a) A

kuntabel

selama melaksanakan layanan publik perlu berlandaskan ke prinsip akuntabel atau dapat dipertanggungjawabkan secara administrasi, moral maupun undang-undang.

- b) Transparansi

layanan publik harus dilaksanakan dengan transparansi. Dimana semua hal terkait dengan prosedur, pola, system, jangka waktu sampai pembiayaan juga harus dilakukan secara transparan

c) Partisipasi

dalam melaksanakan pelayanan public harus mengedepankan partisipasi, khususnya pola *bootom up* untuk mengetahui keinginan dan kehendak masyarakat. Harapannya dalam pembuatan rumusan dan kebijakan strategis akan berpihak kepada masyarakat.

d) Aturan Hukum

pelayanan publik perlu berlandaskan ke aturan yang berlaku. Dengan begitu, norma hukum, sosial, dan etika lainnya berperan sebagai unsur terpenting.

I. Metode Penelitian

1.

J

enis Penelitian

Peneliti mempergunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Format deskriptif kualitatif peneliti lakukan, yaitu kajian berbentuk studi kasus. Pada kajian ini, peneliti melaksanakan kajian deskriptif kualitatif dan didukung oleh studi kasus eksplorasi, yang berperan cukup vital dalam membuat hipotesis atau pemahaman terkait variabel sosial. Sebab itulah, format deskriptif kualitatif lebih tepat karena hendak peneliti gunakan untuk menganalisis permasalahan secara perinci perihal layanan publik di tingkat Kalurahan. Atas dasar itulah, melalui kajian ini peneliti membangun hubungan dengan berbagai kalasngan untuk mendapat informasi yang detail

dan benar senyatanya perihal penerapan *good gavernance pelayanan* publik Kelurahan Pandeyan Kemantren Umbulharjo, Kota Yogyakarta selama pandemi Covid-19 .

2. L

okasi Penelitian

Kajian perihal pelayanan Publik ini berada di Kelurahan Pandeyan, Kemantren Umbulharjo Kota Yogyakarta Tahun 2022.

3. J

enis Data Penelitian

Kajian ini mempergunakan data primer dan data sekunder dalam memperoleh datanya. Data primer, yakni data yang peneliti peroleh secara langsung dengan mewawancarai informan. Infomasi melalui wawancara atau dialok langsung melibatkan tokoh masyarakat, tokoh pemuda, RT/RW, Tokoh Agama, Pegawai Pemerintah Kelurahan dan masyarakat umum. Data sekunder didapat dari Kantor Kelurahan Pandeyan, data-data elektronik berupa peraturan undang-undang, profil Kelurahan Pandeyan, dan data penunjang lainnya

4. U

nit Analisis

Unit analisis dalam kajian ini meliputi objek dan subjek. Yang dimaksud objek ialah tema yang diambil dalam kajian, sedangkan

narasumber pada kajian ini ialah subjeknya.

a.

O

Objek dari Penelitian

Objek kajian ini turut dibatasi dengan mendeskripsikan penerapan *good governance* dalam pelayanan publik selama pandemi Covid-19 di Kelurahan Pandeyan Kemantren Umbulharjo Kota Yogyakarta.

b.

S

Subjek Kajian

Penerapan *good governance* guna peningkatan kinerja pelayanan publik pada Kelurahan Pandeyan Kemantren Umbulharjo Kota Yogyakarta. Adapun untuk mendapatkan informasi dan data kami melakukan beberapa kegiatan berupa kuisioner dan wawancara dengan pegawai Kelurahan Pandeyan Kemantren Umbulharjo Kota Yogyakarta Daerah Istimewa Yogyakarta maupun masyarakat. Bersama ini kami sampaikan tentang informan sehingga peneliti memperoleh data data dan informasi sesuai uraian berikut

Tabel 3.1 Daftar Nara Sumber Wawancara

NO	UNSUR	JUMLAH
1	Tokoh Masyarakat	1 Orang
2	Tokoh Pemuda	1 Orang
3	RT/RW	1 Orang
4	Tokoh Agama	1 Orang
5	Pemerintah Kelurahan	1 Orang

6	Masyarakat	3 Orang
---	------------	---------

Sumber: olah data, 22

5.

T

Teknik Mengumpulkan Data

Penggunaan deskriptif kualitatif mempunyai bermacam metode, seperti untuk mengumpulkan data melalui wawancara, pengamatan maupun dokumentasi.

a.

O

Observasi

mengamati segala aktivitas yang rutin dilaksanakan manusia melalui penggunaan pancaindra sebagai alat utama. Maksud dari observasi ialah memperoleh data sesuai kebutuhan pada kajian ini (Bungin, 2017:118). Pengamatan yang peneliti lakukan, yaitu perihal penerapan pelayanan publik selama pandemi Covid-19.

b.

W

Wawancara

peneliti mempergunakan dua model, yakni wawancara mendalam yang peneliti terapkan dan lakukan pada unsur tomas (tokoh masyarakat), toga (tokoh agama), dan tokoh pemuda. Untuk wawancara bertahap, tidak sekadar bertemu dalam beberapa tahap. Dalam metode wawancara mendalam ini, umumnya merupakan tahap untuk mendapat informasi atau penjelasan secara perinci dengan

bertanya jawab antara pewawancara dan pihak yang peneliti wawancarai (Bungin, 2017: 111).

c. **D**

okumentasi

peneliti mencoba melakukan penelusuran data berupa surat, catatan harian, cenderamata, laporan, data profil kelurahan, standar operasional prosedur (SOP) perihal pelayanan publik; peraturan yang mendukung pelayanan publik.

6. Teknik Analisis Data

Sesudah mengumpulkan data dengan mewawancarai informan dan pengamatan dilaksanakan, tahap berikutnya ialah menganalisis hasil transkrip atau catatan lapangan.

a. **M**

engorganisasikan data

pengumpulan data sesuai yang dibutuhkan sebagai dasar untuk melakukan analisis. Data tersebut berupa data terkait pelaksanaan pelayanan publik, serta peraturan perundangan yang ada.

b. **M**

enganalisis Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Peraturan Pendukung

setelah mengorganisasikan data selanjutnya peneliti melakukan analisis terhadap SOP dengan menyesuaikan dengan literature perundangan yang berlaku termasuk data data hasil wawancara.

c. **Mendeskripsikan, Mengklasifikasikan, dan Menafsirkan Data**

menggambarkan perihal mekanisme pelayanan publik dengan mengklasifikasikan layanan maupun menafsirkan data yang ada untuk dijadikan sumber referensi.

d. **Menafsirkan Data**

melakukan beberapa penafsiran terhadap analisis data, termasuk pencermatan terhadap standar operaional prosedur

e. **Menyajikan dan Memvisualisasikan Data**

melakukan penulisan berbentuk teks, tabel, bagan atau gambar.

Dari penyajian tersebut akan tersusun suatu kajian berdasar pada kaidah penulisan yang berlaku

