

## Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Guna Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya

Adam Permana Putra , Maulidah Narastri

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email ; [adampp40@gmail.com](mailto:adampp40@gmail.com) [maulidahnarastri@gmail.com](mailto:maulidahnarastri@gmail.com)

**Abstract** This research aims to analyze the implementation of public services, the prevailing bureaucracy and the suitability of the computerized service system when viewed from the principles of good governance at the Wonokromo Kora Subdistrict Office, Surabaya. The research method used is a qualitative descriptive approach. The required research data collection was 6 informants consisting of 4 sub-district staff and 2 community recipients of public services. The data analysis techniques used are data collection, data triangulation, data reduction, and data presentation. The results of the research found that the Wonokromo Subdistrict Office, Surabaya City, in carrying out its services, has not fully implemented the principles of good governance, and reporting on public servants has not been fully transparent because it requires permission from the District first and certainty of when residents can collect files or the results of the service are sometimes not fully implemented.

**Keywords:** Public Service, Bureaucracy, Good Governance

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pelayanan publik, birokrasi yang berlaku dan kesesuaian sistem pelayanan komputerisasi bila ditinjau dari prinsip *good governance* pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kora Surabaya. Metode penelitian yang digunakan ialah pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data penelitian yang dibutuhkan sebanyak 6 informan yang terdiri dari 4 staff kelurahan dan 2 masyarakat penerima pelayanan publik. Teknik analisis data yang digunakan ialah dengan cara pengumpulan data, triangulasi data, reduksi data, dan penyajian data. Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya pada melakukan pelayanannya belum sepenuhnya melakukan prinsip-prinsip yang terdapat *good governance* lalu untuk pelaporan terhadap pelayan publik yang dilakukan belum sepenuhnya transparansi karena membutuhkan izin melalui Kecamatan terlebih dahulu dan kepastian waktu warga melakukan pengambilan berkas atau hasil dari pelayanan terkadang belum sepenuhnya menerapkan.

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik, Birokrasi, Good Governance

### PENDAHULUAN

Masalah dalam pelayanan publik atau publik servis di Kantor Kelurahan Wonokromo untuk masa sekarang ini masih menjadi persoalan yang perlu menoleh perhatian dan penyelesaian yang komperhensif hal ini dibuktikan dengan adanya berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat yang dapat dicontohkan dengan adanya beberapa masyarakat yang berkomentar karena kurang tanggapnya para staf kelurahan dalam menangani kebutuhan para masyarakat seperti pengurusan KTP, KK, ahli waris, surat kematian dll. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada pejabat Negara.

Menurut Robial, dkk (2023), terdapat penelitian mengenai Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan sudah berjalan dengan baik dengan memperhatikan kebutuhan daerah,

Received November 14, 2023; Accepted Januari 02, 2024; Published Maret 28, 2024

\* Adam Permana Putra, [adampp40@gmail.com](mailto:adampp40@gmail.com)

namun hasilnya belum sesuai dengan keinginan daerah, sehingga belum dapat dikatakan efisien karena dalam pelaksanaan pelayanan.

Menurut Andika, dkk (2023), terdapat penelitian mengenai Implementasi Prinsip – Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kabupaten Buleleng. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sudah cukup bagus, namun demikian masih menemui beberapa kendala, agar pelaksanaan pelayanan publik lebih maksimal, antara lain yaitu Faktor internal meliputi: Sumber Daya Manusia, penguasaan IT belum optimal. Faktor eksternalnya meliputi: Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi online E – Samsat.

Kurang transparan pengambil keputusan yang dilakukan pemerintah, kontrol lembaga kontrol yang kurang berfungsi dengan baik sehingga pelayanan kepada masyarakat di kantor Kelurahan Wonokromo kurang maksimal, masih terdapat penyalahgunaan kekuasaan oleh oknum-oknum pejabat tertentu. Tiga kondisi ini membuat peneliti melakukan penelitian mengenai penerapan prinsip - prinsip *Good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Wonokromo.

Guna mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Jika dikaitkan dengan penyelenggaraan pemerintahan, maka *good governance* merupakan gagasan dan nilai yang mengatur model hubungan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat demi terselenggaranya penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, dinamis, dan demokratis. Pemilik dan pengaruhnya berlangsung atas dasar atau landasan yang tepat. UUD 1945 bertujuan untuk membangun masyarakat sejahtera, makmur, dan mandiri.

Menurut (Isro`ul & M. Taufik., 2023) *good governace* merupakan prinsip sesuai pada demokrasi, partisipasi masyarakat yang mesti dijalankan pada sektor kehidupan. Mempunyai fungsi agar tercipta transparansi (keterbukaan) pemerintah dengan masyarakat. Penerapan *good governance* dengan harapan mampu bangun pemerintahan dan jajarannya yang bersih dan anti korupsi.

Peneliti menilai bahwa ada urgensi mengenai penulisan yang memiliki tujuan akhir yaitu: Pertama, untuk menganalisis penerapan pelayanan publik bila ditinjau dari prinsip *good governance* pada kantor Kelurahan Wonokromo; Kedua, untuk menganalisis birokrasi yang berlaku bila ditinjau dari prinsip *good governance* pada kantor Kelurahan Wonokromo; Ketiga,

untuk menganalisis kesesuaian sistem pelayanan komputerisasi bila ditinjau dari prinsip *good governance* pada Kantor Kelurahan Wonokromo.

Peneliti memiliki harapan terhadap hasil penelitian yaitu : bagi praktis, diharapkan dapat membantu aparaturnya pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi dan perannya secara efektif dan efisien untuk menciptakan bentuk pemerintahan yang lebih baik di masa depan serta dapat memberikan informasi yang akurat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai prinsip *good governance* di Kantor Kelurahan Wonokromo ; bagi ilmiah, diharapkan dapat memperkaya khasanah pemikiran secara intelektualitas dibidang ilmu pemerintahan, serta dapat meningkatkan kemampuan analisa ilmiah dalam mencermati fenomena-fenomena penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik ; bagi mahasiswa, diharapkan dapat sebagai pengetahuan tentang penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wonokromo.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Akuntansi Sektor Publik**

Menurut Bastian (2014:2). Pemerintah daerah, BUMN, BUMD, LSM, dan Yayasan sosial, serta proyek kerja sama sektor publik dan swasta, semuanya merupakan contoh akuntansi sektor publik.

Menurut Mardiasmo dalam (Anissa dan Maulidah, 2023) mengemukakan bahwa dalam akuntansi sektor publik, fokusnya adalah pada penerapan dan perlakuan akuntansi dalam konteks publik. Domain publik ini melibatkan berbagai entitas, termasuk badan pemerintahan seperti pemerintah pusat dan daerah, unit kerja pemerintah, yayasan, organisasi massa dan politik, universitas, lembaga swadaya masyarakat (LSM), serta perusahaan milik negara seperti BUMN dan BUMD.

### **Good Governance**

Menurut Ganie (2000 : 142) menjelaskan pengertian *good governance* sebagai berikut “*Good Governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan social yang melibatkan pengaruh sektor Negara dan sektor Non Negara dalam suatu usaha kolektif”

Dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian mengenai *good governance* tidak hanya sebuah instansi pemerintah dalam menangani suatu kegiatan, tetapi juga mengandung pengurusan, pengelola dan pembinaan terhadap masyarakat. Oleh karena itu, *good governance* dapat diartikan sebagai pemerintah yang baik dikarenakan telah menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.

Menurut (Isro'ul & M. Taufik., 2023) *good governance* merupakan prinsip sesuai

pada demokrasi, partisipasi masyarakat yang mesti dijalankan pada sektor kehidupan. Mempunyai fungsi agar tercipta transparansi (keterbukaan) pemerintah dengan masyarakat. Penerapan *good governance* dengan harapan mampu bangun pemerintahan dan jajarannya yang bersih dan anti korupsi.

### **Tujuan *Good Governance***

"Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisiensi dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat" adalah tujuan dari *Good Governance*, (Kurniawan, 2005: 12).

Oleh karena itu, tujuan pemerintahan yang baik dapat dicapai di suatu Negara bilah dilihat dari bagaimana rakyatnya hidup sejahtera dan makmur. Konsep *good governance* bukanlah perkara yang mudah untuk diterapkan. Para penyelenggara menghadapi banyak tantangan dan hambatan dalam mewujudkannya.

### **Prinsip-Prinsip *Good Governance***

Terdapat beberapa prinsip-prinsip *good governance* yang meliputi; a). Partisipasi: setiap warga negara memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik melalui lembaga perwakilan sah maupun secara langsung, sesuai dengan kepentingan dan keinginan masing-masing; b). Tegaknya Supremasi Hukum: Prinsip ini mengandung hukum mengenai hak asasi manusia dan berhubungan dengan aturan hukum; penegakan hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, dengan arti bahwa tidak ada satu pun yang diistimewakan karena semua harus sama di mata hukum; c). Transparansi: Transparansi ini dimaksudkan agar mudah dipahami sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi.; d). Daya Tanggap: Semakin baik keselarasan antara program pelayanan dan kegiatan yang diberikan oleh badan publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogram dan dilaksanakan oleh badan publik, maka kinerja organisasi akan semakin baik ; e). Berorientasi Konsensus: Tata kelola yang baik akan berperan sebagai mediator antar berbagai kepentingan untuk mencapai konsensus atau kesepakatan yang paling sesuai dengan kepentingan masing-masing pihak ; f). Kesetaraan: Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang dapat memberikan kesempatan kepada setiap warga negaranya untuk meningkatkan taraf hidup laki-laki dan perempuan ; g). Efektifitas dan Efisiensi: Pemerintah harus bisa mencapai tujuan dengan tepat dengan meminimalisir baik dari sumber daya maupun waktu yang ada ; h). Akuntabilitas: Pejabat negara dan organisasi publik harus mampu mempertanggungjawabkan seluruh keputusan dan tindakan yang diambil atau yang dilaksanakan bagi masyarakat dan pihak –pihak yang memiliki kepentingan ; i). Visi Strategis:

Setiap pemerintahan harus mempunyai tujuan yang jelas bagi masa depan bangsa ini agar tata kelola pemerintahan yang baik dapat terlaksana.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik meliputi segala kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar, sesuai dengan hak asasi seluruh warga negara atau penduduk, berkenaan dengan barang, jasa, dan pelayanan pemerintah yang disediakan oleh penyedia layanan yang berkaitan dengan kepentingan umum.

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

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun yang menjadi prinsip - prinsip dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut: a). Kesederhanaan: Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun yang menjadi prinsip - prinsip dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut: a). Kesederhanaan: Utilitas dapat dikatakan pelayanan prima apabila pelaksanaannya tidak sulit, bila proses/proses pelayanan dibuat mudah, lancar, cepat, tidak rumit, mudah dimengerti dan dilaksanakan tersedia bagi orang yang meminta pelayanan ; b). Kejelasan dan Kepastian: kejelasan pelaksanaan publik didepan umum mencakup kejelasan mengenai persyaratan teknis dan administratif pelayanan public, tata cara penyelenggaraan dalam pelayanan publik, satuan kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab memberikan pelayanan dan menyelesaikan pengaduan/permasalahan/sengketa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, rincian biaya utilitas/pajak dan prosedur pembayaran dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik ; c). Kepastian Waktu: Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan ; d). Akurasi: Produk yang diperoleh dari kinerja pelayanan publik dapat diterima secara akurat, wajar, dan sah, dengan tetap memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas ; e). Keamanan: bahwa proses dan hasil pelayanan publik dapat mendatangkan rasa aman, nyaman dan dapat mendatangkan keamanan hukum bagi masyarakat ; f). Tanggung Jawab: Kepala pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan dan permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan public ; g). Kelengkapan Sarana dan Prasarana: Dalam melaksanakan pelayanan publik harus tersedia sarana dan prasarana kerja yang memadai, peralatan kerja dan penunjang lainnya, termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan teknologi informasi (telekomunikasi) ; h). Kemudahan Akses: Tersedia lokasi dan fasilitas pelayanan yang cukup sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat ; i). Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan: Dalam melaksanakan pelayanan publik, pemberi

pelayanan harus disiplin, sopan dan santun, ramah dan memberikan pelayanan yang tulus ; j). Kenyamanan: Lingkungan penyelenggaraan pelayanan publik harus tertib, dengan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi, lingkungan yang asri, sehat, dan dilengkapi dengan fasilitas penunjang pelayanan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: Pertama, Transparansi: Pelayanan yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan, disampaikan dan dipahami sepenuhnya; Kedua, akuntabilitas: Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku pada saat ini; Ketiga, Kondisional: Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan penyedia layanan dan penerimaan manfaat dengan tetap menjamin prinsip efisiensi dan efektivitas; Keempat, Partisipatif: pelayanan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; Kelima, Kesamaan Hak: Pelayanan yang tidak membedakan atas dasar apapun, termasuk suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; Keenam, Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pelayanan mempertimbangkan aspek pemerataan berupa keseimbangan antara pemberi dan penerima manfaat pelayanan publik.

### **Landasan Hukum Yang Berlaku**

Undang-undang yang berlaku dalam hal ini ialah UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah; UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi public.

### **Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Robial, E.D.F, Tarandung, C, Patiro, A, Wangania, T. (2023) yang berjudul Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate) memperoleh kesimpulan dalam pengurusan dokumen-dokumen seperti surat pengantar pindah dan KK dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari. Lalu terdapat hambatan yang membuat rakyat dalam pengurusan seperti halnya keterbatasan anggaran, jaringan, dan sarana prasarana. Berbeda dengan penelitian Iza, N.I, Habibi, M.M, Sukriono, D. (2022) yang berjudul Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang dalam pelayanan publik kecamatan tersebut sarana prasana sangatlah mendukung dalam menunjang kebutuhan masyarakat dan sering dilakukan evaluasi agar meminimalisir kesalahan dan yang terakhir penelitian Jonson, dkk (2023) yang berjudul Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan

Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur mengenai terdapat sebagian pegawai yang kurang konsisten dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi-nya, adanya misscommunication antara pemerintah dan masyarakat, serta masih adanya diskriminasi kepada masyarakat.

### **Proses Berfikir**

Penelitian kali ini akan dilakukan pada kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya. Dimana kelurahan sendiri merupakan entitas pemerintahan yang berperan penting dalam menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat setempat. Dalam rangka menjalankan tugasnya, kantor Kelurahan harus beroperasi sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku. Prinsip-prinsip *Good Governance*, yang meliputi *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, efficiency and effectiveness, accountability, and strategic vision* menjadi landasan dalam memastikan bahwa efektivitas pelayanan publik yang dilaksanakan pada kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya dapat tercapai dengan baik.

Oleh karena itu, kerangka berpikir ini akan menganalisis bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya mengintegrasikan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam operasinya untuk memastikan terpenuhinya asas-asas *Good Governance*, sehingga memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif kepada masyarakat setempat.

Dengan adanya kerangka berpikir ini, peneliti dapat melakukan analisis lebih lanjut terkait bagaimana Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya mematuhi undang-undang, menerapkan *Good Governance*, dan mengukur efektivitas pelayanan publiknya sambil memastikan terpenuhinya asas-asas *Good Governance*.

### **METODE PENELITIAN**

Penulis hendak mengetahui dan menganalisis penerapan pelayanan publik, birokrasi yang berlaku, dan kesesuaian sistem pelayanan komputerisasi bila ditinjau dari prinsip *good governance* pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya. Penulis menggunakan pendekatan studi kasus pada penelitian ini. Penulis menggunakan studi kasus disebabkan karena lokasi observasi hanya bisa digali informasi bila menggunakan studi kasus dan instrument penggalian informasi dalam studi kasus tersebut. Penulis menggunakan enam informan, yaitu Lurah, Sekretaris Kelurahan, ASN Dispenduk Capil di Kelurahan, Tenaga Kontrak/OS Kelurahan, Masyarakat penerima pelayanan publik (Ketua RW 03), dan Masyarakat penerima pelayanan publik (Ketua RT 03). Penulis menggunakan informan-informan tersebut dengan kriteria: Pertama, para informan sudah menduduki jabatan selama

satu tahun periode; Kedua, para informan mengetahui mengenai pelayanan publik; Ketiga, Para informan memahami *good governance* dan pelayanan publik pada Kelurahan Wonokromo; Keempat, Masyarakat merupakan penerima manfaat pelayanan publik. Penulis mengumpulkan data menggunakan data primer dan sekunder. Data primer yang peneliti gunakan adalah hasil observasi, hasil wawancara, dan hasil percakapan. Sedangkan, data sekunder yang penulis gunakan adalah laporan pengurusan dalam kurun waktu 10 bulan, susunan organisasi, dan tata cara pembuatan akun. Penulis menganalisis data dengan cara transkrip data, triangulasi data, dan reduksi data.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Hasil Penelitian**

#### **Deskripsi Lokasi Penelitian**

Pengambilan data yang dilakukan oleh peneliti lokasi pengambilan data yang dipilih oleh peneliti tepatnya di Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya, yang mana khususnya di Wonokromo merupakan instansi pemerintahan negara yang bergerak untuk melayani seluruh kebutuhan masyarakat yang berlokasi di Pulo Wonokromo 253-B Surabaya, Jawa Timur. Kantor kelurahan ini melayani kebutuhan masyarakat terkait kependudukan, baik dalam pembuatan E-KTP, pengurusan Kartu Keluarga (KK), Pengurusan Akta Kelahiran, Surat Pindah, BPJS dll. Kantor Kelurahan Wonokromo memiliki luas lahan 292.000 m, Lebar Jalan 4 m, yang terdiri dari 1 LPMK, 8 RW, 96 RT. Penduduknya berjumlah 39.874 yang terdiri dari 19.622 berjenis kelamin Laki-Laki dan 20.252 berjenis kelamin Perempuan.

#### **Biografi Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya**

Kelurahan Wonokromo adalah salah satu kelurahan yang terletak di Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia. Didalam sejarah Kelurahan Wonokromo merupakan salah satu kelurahan yang sudah lama berdiri di Kota Surabaya. Sejarah yang terdapat terkait dengan perkembangan kota seiring juga dengan pertumbuhan ekonomi dan populasi pada Wonokromo. Kelurahan Wonokromo sendiri terletak pada bagian selatan Kota Surabaya. Ini adalah salah satu wilayah urban yang penting dalam kota ini. Kependudukan yang ada pada wilayah tersebut memiliki penduduk yang beragam seperti pada daerah perkotaan pada umumnya, memiliki latar belakang etnis, budaya, dan sosial.

Kelurahan Wonokromo seperti halnya kelurahan yang berada di Indonesia dikelola oleh Kepala Kelurahan dan aparat pemerintah setempat. Mereka bertanggung jawab atas pelayanan masyarakat, pengaturan administrasi, dan pembangunan di tingkat kelurahan. Sebagian besar dari kota Surabaya, Kelurahan Wonokromo kemungkinan memiliki beragam



sektor ekonomi, termasuk perdagangan, jasa, dan manufaktur. Sebagai kelurahan yang terletak dipusat kota, Wonokromo mungkin memiliki beragam kegiatan budaya, seni, dan hiburan

**Kondisi Umum Kelurahan Wonokromo**

1. Jumlah Pengruusan KTP

Pengurusan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober
KTP	52	60	187	518	133	156	270	170	186	109

Sumber : Kelurahan Wonokromo 2023

2. Jumlah Pengurusan KK

Pengurusan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober
KK	90	95	259	138	125	109	191	191	179	140

Sumber : Kelurahan Wonokromo 2023

3. Jumlah Pengurusan Akta kelahiran

Pengurusan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober
Akta Kelahiran	180	175	93	66	50	42	66	45	43	33

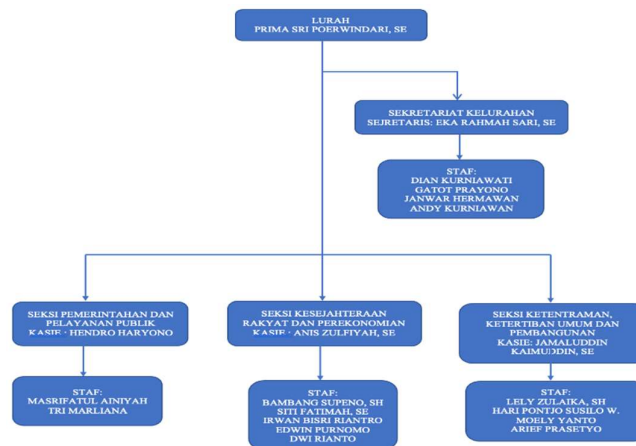
Sumber : Kelurahan Wonokromo 2023

4. Jumlah Pengurusan Akta Kematian

Pengurusan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober
Akta kematian	40	45	28	19	81	12	29	36	38	32

Sumber: Kelurahan Wonokromo 2023

**Struktur Organisasi Kelurahan Wonokromo**



Sumber : Kantor Kelurahan Wonokromo

**Analisis Penerapan Pelayanan Publik Bila Ditinjau Dari Prinsip *Good Governance* Pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya**

Penerapan prinsip *good governance* pada pelayanan publik memberikan dampak

positif terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan tersebut. Dengan menganut prinsip dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Wonokromo berhasil menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih terbuka dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Transparansi tercermin dalam proses pengambilan keputusan yang terbuka dan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.

Menurut keterangan Ibu Lurah Wonokromo “apabila aksesnya seperti tadi yang saya bilang tadi lewat IG (Instagram) maupun youtube terdapat juga whatsapp group, di whatsapp group itu juga semua yang ada informasi-informasi seperti pemberitahuan pada dispenduk itu semisal aplikasi klampid lagi trouble terus ada tambahan-tambahan apa kita share disitu sehingga warga bisa cepat untuk mengakses. Untuk sekarang para warga juga bisa melakukannya secara mandiri jadi tidak perlu datang ke Kelurahan. Tapi terkadang warga itu pinginnya datang Kelurahan karena berpikiran bahwa lebih mantap apabila melakukannya ditempat. Nah itu yang membuat para staff kerepotan”

### **Analisis Birokrasi Yang Berlaku Bila Ditinjau Dari Prinsip *Good Governance* Pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya**

Kantor Kelurahan Wonokromo di Kota Surabaya pada birokrasinya dalam melayani pelayanan publik kepada warga dapat dikatakan telah menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* yang dimana pada pelaksanaan dapat menciptakan suasana pelayanan publik yang transparan, partisipatif, akuntabel, responsif, tegaknya supremasi hukum, kesetaraan, berorientasi konsensus, efektivitas dan efisiensi dan visi strategis.

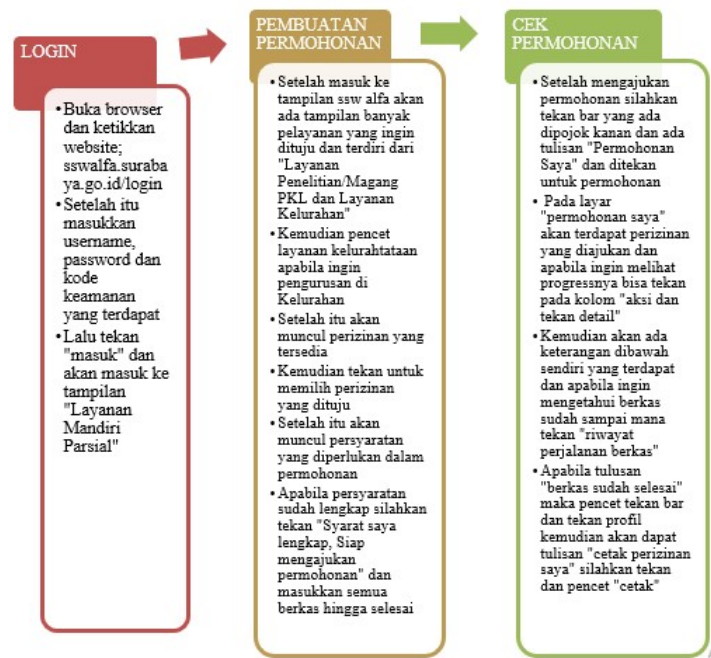
Birokrasi pada Kantor Kelurahan Wonokromo juga menunjukkan tingkat akuntabilitas yang tinggi melalui penerapan sistem pengawasan internal dan eksternal serta penegakan pertanggungjawaban yang jelas terkait dengan pelayanan publik diberikan kepada warga. Responsivitas terhadap kebutuhan dan masukan masyarakat juga menjadi fokus, dengan penanganan segera terhadap pengaduan dan permintaan layanan. Efisiensi dan efektivitas birokrasi juga mencerminkan komitmen terhadap prinsip-prinsip *Good Governance*, di mana usaha terus-menerus untuk meningkatkan kinerja dan inovasi dalam proses kerja diterapkan secara langsung dan berlandaskan undang-undang yang berlaku pada sekarang ini.

## Kesesuaian Sistem Pelayanan Komputerisasi Bila Ditinjau Dari Prinsip *GoodGovernance* Pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya

### 1. Tata Cara Pembuatan Akun SSW Alfa Surabaya



### 2. Tata Cara Permohonon SSW Alfa Surabaya

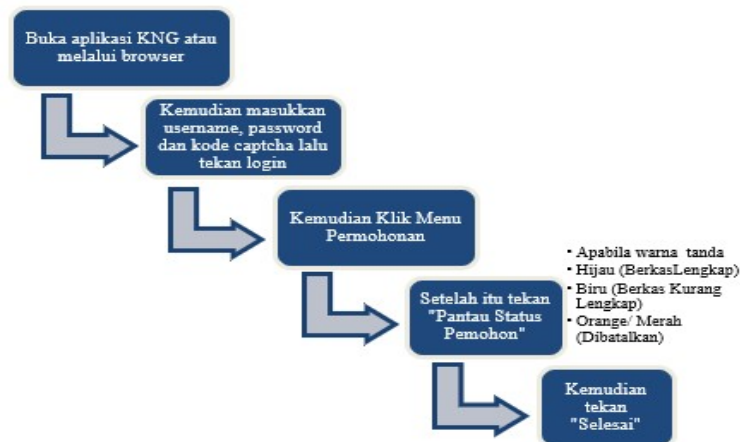


### 3. Tata Cara Penggunaan KNG (Klampid New Generation)

#### a. Pengajuan Permohonan



## b. Pemantauan Permohonan



## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam implementasi prinsip-prinsip good governance guna efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya pada melakukan pelayanannya belum sepenuhnya melakukan prinsip-prinsip yang terdapat good governance
- 2) Laporan terhadap pelayan publik yang dilakukan pada Kantor Kelurahan Wonokromo belum sepenuhnya transparansi karena membutuhkan izin melalui Kecamatan dahulu.
- 3) Mengenai kepastian waktu warga melakukan pengambilan berkas atau hasil dari pelayanan terkadang belum sepenuhnya menerapkan. Karena pada proses pelayanan semua serba online dan itu terkadang ada hambatan dalam pemrosesan bisa dikarenakan jaringan eror, web eror atau persyaratan yang diperlukan kurang
- 4) Fasilitas yang sekarang ini dapat dikatakan sudah cukup namun masih belum sepenuhnya memadai dikarenakan tempatnya yang kurang luas apabila sedang ramai warga melakukan pelayanan membuat beberapa warga menjadi tidak nyaman dan tidak mendapatkan tempat duduk.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian yang telah dibahas mengenai implementasi prinsip-prinsip good governance guna efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

- 1) Untuk Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya sebaiknya mulai memperbarui

pelayanan publik yang berlandaskan prinsip-prinsip good governance agar birokrasi atau pelayanan yang diberikan semakin maksimal kedepannya dan dapat memenuhi kebutuhan warga

- 2) Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat memperluas objek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annisa B, F., & Maulidah, N. (2023). Analisis Laporan Realisasi Anggaran (LRA) Untuk Menilai Pelaksanaan Anggaran Belanja (Studi pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Surabaya). *Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 160-173.
- Andika, W., & Sukraaliawan N, I. (2020). Implementasi Prinsip – Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kabupaten Buleleng. *Locus Majalah Ilmiah FISIP*, 102-110.
- Bastian, I. (2014). *Audit Sektor Publik Edisi 3*. Jakarta: Salembat Empat.
- Ganie Rochman. 2000. *Good Governance, Prinsip, Komponen, dan Penerapannya dalam Hak Asasi Manusia (Penyelenggaraan Negara Yang Baik)*. Jakarta : Penerbit Komnas HAM.
- Hidayat, M. T., & Hasanah, I. (2023). Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan Value For Money Sebagai Perwujudan Good Governance (Studi Kasus Pada Dinas Sosial Surabaya Tahun 2017-2021). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 2675-2693
- Iza Nurul Ika, H. M. (2022). Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Civic Hukum*, 88-99.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Tranformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta.
- Robial, D., Tarandung, C., Patiro, A., & Wangania, A. (2023). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). *Pendidikan dan Konseling*, 4293-4302.
- Rajagukguk, J., Tobing, L., & Sibarani, A. (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur. *Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4807-4812.