

## IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DAN KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19

Maria Meliana Febrianti  
mariameliana0889@gmail.com  
Maswar Patuh Priyadi

Prodi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya

### ABSTRACT

*This research aimed to find out the implementation of Good Governance and employees' performance in improving public service quality in the pandemic of Covid-19, and the factors that affected the implementation. Good Governance implementation could be seen in implementation namely participation, law rules, transparency, responsiveness, consensus orientation, justice, effectivity and efficiency, accountability, also strategic vision. While employees' performance could be seen in productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability of public sector performance. The research was qualitative. Moreover, the instrument in the data collection technique used interviews, observation, and documentation. The research result concluded that the application of the principles of good governance had well-implemented, despite the implementation of participation and strategic vision was still needed to be improved. Furthermore, the burden in the implementation of the principle of Good Governance and employees' performance was a lack of public participation in events of the local government of Kecamatan Candi. It happened as there was social distancing, implementation of SIPRAJA and PLAVON application that was rather complicated and confused the public, also the data input or document on the application was always an error, lack of KTP forms, and lack of networking that distract the service process.*

*Keywords: good governance, employees' performance, public service*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *good governance* dan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 dan apa saja faktor-faktor yang menghambat penerapan tersebut. Penerapan *good governance* dapat dilihat dari penerapan prinsip partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsesus, berkeadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis. Kinerja pegawai dapat dilihat dari produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja sektor publik. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* diterapkan dengan baik walaupun pada penerapannya prinsip partisipasi dan visi strategis masih perlu ditingkatkan lagi. Hal-hal yang menjadi penghambat dalam penerapan prinsip *good governance* dan kinerja pegawai yaitu kurangnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan-kegiatan pemerintah Kecamatan Candi akibat adanya *social distancing*, penerapan aplikasi SIPRAJA dan PLAVON yang sedikit rumit dan membingungkan masyarakat serta penginputan data atau berkas pada aplikasi yang selalu *error*, kurangnya KTP belangko dan kendala jaringan yang menghambat proses pelayanan.

Kata Kunci: *good governance*, kinerja pegawai, pelayanan public

### PENDAHULUAN

Setiap negara membutuhkan pemerintahan yang bertanggung jawab dan dapat diandalkan oleh rakyatnya. Pemerintah merupakan seorang pemimpin yang menjadi simbol untuk memperlihatkan makmur atau tidaknya suatu negara. Pemerintah bertanggung jawab

dalam mengayomi kesejahteraan dan kemakmuran rakyatnya dan sudah merupakan tugas pemerintah untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat, karena bagus atau tidaknya kualitas kerja pemerintah dinilai dari kepuasan dan juga kesejahteraan yang didapatkan oleh setiap masyarakat.

Menjelang berlangsungnya reformasi politik di Indonesia pada tahun 1996, beberapa lembaga internasional seperti UNDP dan World Bank, memperkenalkan terminology baru yang disebut sebagai *good public governance* atau *good governance*. *Good governance* merupakan suatu pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, serta akuntabel (Maryam, 2016). Lebih lanjut Maryam (2016) menjelaskan bahwa arti dari pemerintahan yang efektif adalah penyelenggaraan *good governance* sesuai dengan strategi perencanaan yang telah ditetapkan, sedangkan arti dari pemerintahan yang efisien adalah penyelenggaraan *good governance* telah dilakukan dengan hemat berdaya guna dan berhasil guna. Pemerintahan yang transparan berarti pemerintah terbuka dengan segala kebijakan yang dilakukan, sehingga masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap kinerja pemerintah. Arti dari pemerintah yang akuntabel adalah pemerintah bertanggung jawab terhadap kebijakan dan kinerjanya terhadap masyarakat pada setiap akhir tahun penyelenggaraan pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Dwiyanto (2018) menyatakan bahwa untuk mengembangkan pelayanan publik yang mencirikan praktik *good governance* pemerintah harus mengubah *mindset* pemerintah yang salah dimana selama ini pemerintah menempatkan para pejabat sebagai penguasa dan bukan sebagai pelayan masyarakat. Pengembangan budaya baru yang sesuai dengan visi dan misi pemerintah sebagai agen pelayanan publik harus dilakukan. Nilai, tradisi, dan misi birokrasi publik sebagai agen pelayanan harus dikembangkan pada semua pejabat pemerintah dimana para pejabat memiliki misi dalam melayani warga dan bukan mengontrol atau menguasai warga.

Dalam mewujudkan praktik *good governance*, terdapat banyak cara yang perlu dilakukan. Praktik *good governance* memerlukan perubahan yang menyeluruh pada semua unsur kelembagaan yang terlibat dalam praktik tersebut meliputi pemerintah sebagai representasi negara, pelaku pasar, dunia usaha, serta masyarakat sipil. Semua unsur tersebut berperan secara optimal dan saling melengkapi dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Pada masa pandemi ini, tentu ada banyak hal yang harus dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi tanggung jawab untuk menyejahterakan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sejak adanya *corona virus disease 2019* (Covid-19), di Indonesia telah terdaftar 48 kepala daerah yang terinfeksi dan bahkan ada beberapa yang meninggal akibat virus tersebut. Meningkatnya jumlah kepala daerah yang terkena virus covid-19 menimbulkan kekhawatiran akan terganggunya jalannya pemerintahan (Kompas, 2 Desember 2020). Adanya *social distancing* membuat pemerintah memberikan pelayanan publik berbasis online, dimana semua layanan publik dapat diakses menggunakan internet. Pelayanan secara online tersebut dapat disebut juga dengan *Electronic Government* atau *E-Government*. Penerapan *E-Government* di Indonesia sudah berlangsung sejak tahun 2003 dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Shafira dan Kurniasiwati (2021) menyatakan bahwa *E-Government* merupakan suatu proses penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah yang berfokus pada implementasi *E-Government* di Indonesia. Lebih lanjut, Shafira dan Kurniasiwati (2021) menyatakan bahwa *E-Government* merupakan suatu mekanisme baru dalam interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dalam pemanfaatan

teknologi informasi untuk memperbaiki layanan pemerintah kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah menggunakan system *E-Government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa pandemi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengkolaborasikan beberapa satuan kajian yaitu *good governance* dan kinerja pegawai pada pelayanan publik. Diharapkan dengan menyatunya kedua hal tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam menyejahterakan masyarakat terutama pada masa pandemi covid-19. Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain: Bagaimana implementasi *good governance* dan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo pada masa pandemi covid-19 dan faktor-faktor apa saja yang menghambat implementasi *good governance* dan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo pada masa pandemi covid-19. Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, penelitian bertujuan untuk mengetahui penerapan *good governance* dan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo pada masa pandemi covid-19 dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat implementasi *good governance* dan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo pada masa pandemi covid-19.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian *Good Governance*

*Governance* merupakan suatu proses tentang kepengurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan, penyelenggaraan dan dapat diartikan sebagai pemerintahan. Apabila dalam proses tersebut, unsur-unsur itu dapat dilaksanakan dengan baik, hal itu dapat diartikan sebagai pemerintahan yang baik (*Good governance*). Menurut Rohman *et al.*, (2019) *Good governance* merupakan suatu sistem dalam menjalankan pemerintahan berdasarkan hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha atau swasta dalam menciptakan pemerintahan yang didukung oleh prinsip-prinsip dasar seperti kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 *Good governance* merupakan suatu pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

### Konsep Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)

Pengertian kata baik dalam *good governance* memiliki 2 (dua) pemahaman, yaitu: Nilai yang menjunjung tinggi kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan kemandirian, keadilan sosial, dan pembangunan berkelanjutan serta aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. Prinsip pemerintahan yang baik menurut UNDP (dalam Anggara, 2016:210) yaitu: Partisipasi yang dimana masyarakat baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung, maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing. Aturan hukum dimana aturan hukum dan undang-undang harus memiliki keadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum mengenai hak asasi manusia. Transparansi yang terbuka mengenai segala informasi. Daya tanggap yang mengharuskan setiap institusi dan prosesnya diarahkan untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*). Berorientasi konsesus dimana pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi setiap kepentingan untuk mencapai konsesus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan setiap pihak. Berkeadilan dimana pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan yang sama terhadap masyarakat dalam meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.

Efektifitas dan efisiensi yang setiap proses kegiatan dan kelembagaan akan diarahkan agar dapat menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan sumber yang tersedia. Akuntabilitas dimana para pengambil keputusan baik dalam organisasi sektor publik, swasta, atau masyarakat memiliki tanggung jawab kepada publik sama halnya kepada *stakeholders*. Visi strategis dimana pimpinan dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang mengenai penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia serta saling keterbukaan yang dimana ciri-ciri *good governance* saling memperkuat dan saling terkait.

### **Pengertian Kinerja Pegawai**

Golla *et al.*, (2018) pada penelitiannya menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja pegawai secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dalam suatu organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja menurut Umar (2020) merupakan suatu tingkat pencapaian tujuan organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing yang tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Menurut Ainsworth *et al.*, (2007) kinerja merupakan suatu hasil akhir yang dimana kinerja tersebut merupakan titik akhir seseorang, sumber daya, dan lingkungan tertentu yang dikumpulkan untuk menghasilkan hal-hal tertentu. Kinerja menurut Aguinis (2009) yaitu tentang perilaku karyawan yang dimana hal itu bukan tentang apa yang mereka produksi atau apa yang mereka hasilkan dari pekerjaan mereka. Karyawan yang bekerja dengan orang lain di dalam dan di luar unit untuk meningkatkan efektivitas kerja, berbagi informasi dan sumber daya, mengembangkan hubungan kerja yang efektif, membangun konsensus, dan mengelola konflik secara konstruktif. Keberhasilan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan sangat ditentukan oleh kinerja. Kinerja sektor publik memiliki beberapa hal yang digunakan sebagai tolak ukur yang disebut pengukuran sektor publik. Pengukuran sektor publik dilakukan untuk memenuhi beberapa hal seperti membantu memperbaiki kinerja pemerintah yang berfokus pada tujuan dan sasaran unit kerja, mengalokasikan sumber daya dan pembuatan keputusan, serta mewujudkan akuntabilitas publik dan memperbaiki komunikasi dalam kelembagaan (Mardiasmo, 2009:121). Dwiyanto (2017:50) mengemukakan lima indikator kinerja pelayanan publik yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, serta akuntabilitas.

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang, organisasi atau badan secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan seseorang, suatu badan atau organisasi yang dilayani (Heryanto, 2014). Berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 25 tahun 2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Sistem Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19**

Pada masa pandemi saat ini, pemerintah menerapkan sistem *E-Government* yang dapat meningkatkan penekanan pada prinsip *good governance* terkait transparansi, komunikasi, dan partisipasi. Pendekatan ini kemudian dikenal dengan sebutan *digital democracy* (Schwester, 2009:114). Melalui *E-Government*, hubungan masyarakat dan pemerintah dapat diperbaharui kembali. Namun, *E-Government* memiliki keterbatasan yang disebabkan karena penggunaan teknologi yang tidak merata pada setiap orang sehingga

menimbulkan ketidaksungguhan dari diri masyarakat dan juga penentangan dari birokrasi yang merasa perannya semakin berkurang (Schwester, 2009:116).

### ***Electronic Government***

*Electronic Government* mengacu pada pendistribusian informasi dan layanan kepada masyarakat, perusahaan, serta departemen pemerintah lainnya oleh pemerintah melalui internet atau sarana digital lainnya. Oleh karena itu, pemerintah menggunakan *Electronic Government* sebagai mekanisme baru dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk memperbaiki layanan kepada masyarakat (Shafira dan Kurniasiwati, 2021). McClure (dalam Firdaus *et al.*, 2021) menyatakan bahwa *E-Government* memiliki potensi dalam membantu membangun hubungan pemerintah dan publik ke arah yang lebih baik dengan membuat interaksi antara pemerintah dengan warga menjadi lebih lancar, lebih mudah, dan lebih efisien. Fang (dalam Firdaus *et al.*, 2021) menyatakan bahwa *E-Government* merupakan cara pemerintah dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang inovatif khususnya pada aplikasi *web-based internet application* untuk memudahkan pemerintah dalam menyediakan akses informasi dan layanan pemerintah bagi warga negara. Pemerintah melakukan hal ini untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan peluang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan institusi pemerintah serta proses demokrasi.

### **Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi *Good Governance* dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.**

Faktor-faktor pendukung implementasi *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana prasarana, keramahan petugas pemberi layanan, serta kompetensi petugas pemberi layanan. Faktor-faktor yang menjadi penghambat penerapan *good governance* yaitu keterbatasan anggaran dan koneksi internet yang tidak stabil pada saat musim hujan sehingga menghambat kelancaran dalam pelayanan publik, Sumber Daya Manusia (SDM) kantor kecamatan yang belum memberikan pelayanan dengan maksimal dan pemanfaatan teknologi seperti internet maupun media sosial yang belum maksimal, masyarakat yang kurang memahami persyaratan pelayanan, petugas pelayanan yang izin tidak masuk kerja, pemadaman listrik, serta jaringan yang kurang lancar atau stabil. Faktor-faktor pendukung implementasi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani serta adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan, sarana dan prasarana, Sumber Daya Manusia (SDM) dan gaji. Faktor penghambat penerapan kinerja pegawai yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dan kurangnya sarana dan prasarana, pandemi Covid-19, serta kurangnya perhatian terhadap kualitas layanan pegawai dan kurangnya keterampilan pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan model analisis deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Bungin (2007:6) adalah penelitian yang menangkap berbagai fakta atau fenomena-fenomena sosial melalui pengamatan di lapangan dan kemudian menganalisisnya serta melakukan teorisasi berdasarkan apa yang diamati. Bungin (2007:68) mengatakan bahwa penelitian kualitatif dengan model analisis deskriptif pada umumnya dilakukan pada penelitian dalam bentuk studi kasus. Peneliti melakukan penelitian ini agar peneliti dapat memberikan penjelasan secara deskripsi untuk memaparkan secara aktual dan menyeluruh mengenai bagaimana implementasi *good*

*governance* dan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa pandemi covid-19. Objek yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Kecamatan Candi Sidoarjo yang beralamat di Jl. Moch. Ridwan No.1 Gelam Sidoarjo. Kecamatan Candi Sidoarjo memiliki visi yaitu menjadikan Kecamatan Candi sebagai unggulan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menuju lingkungan yang bersih, indah, dan nyaman. Misi dari Kecamatan Candi Sidoarjo yaitu meningkatkan pengetahuan sumber daya manusia, mencukupi sarana dan prasarana pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan yang bermutu, merata, dan terjangkau oleh masyarakat, meningkatkan motivasi kinerja aparatur Kecamatan Candi yang transparan dan professional, serta membangun citra pelayanan dengan memperkenalkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara kepada informan yang memiliki wewenang dalam mengevaluasi penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada kinerja pegawai pemerintah serta informan yang dapat mengevaluasi kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Candi Sidoarjo yaitu Bapak Ir. Sirojul selaku Sekretaris Camat Kecamatan Candi Sidoarjo, Bapak Haryono selaku Plt. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, serta Ibu Shandy, Ibu Yusdatun Ashana, dan David selaku masyarakat.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang penting dalam suatu penelitian, karena penelitian memiliki tujuan utama yaitu untuk memperoleh data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Pada kesempatan ini, peneliti akan melakukan penelitian dengan menggunakan metode-metode berikut ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui suatu sesi tanya jawab sehingga dapat disimpulkan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara juga dapat berupa alat untuk membuktikan informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya dan wawancara juga merupakan suatu teknik komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Menurut Moleong (2005) wawancara merupakan proses dalam menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas sesuai dengan masalah dan fokus penelitian. Sedangkan wawancara menurut Nazir (2004) merupakan proses dalam memperoleh keterangan untuk suatu tujuan penelitian dengan bertanya jawab sambil bertatap muka dengan pewawancara atau responden menggunakan suatu alat yang dinamakan *interview guide*. Wawancara dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui suatu kondisi atau keadaan tertentu yang dilakukan secara individu atau kelompok guna mendapatkan informasi yang tepat dan akurat. Media yang akan digunakan oleh peneliti dalam wawancara ini yaitu dengan menggunakan recorder dari smartphone dan buku catatan beserta alat tulis sebagai media untuk mencatat jawaban dari informan dalam penelitian ini. Lebih lanjut, observasi dan dokumentasi menurut Prawiro dan Rifai (2018) observasi merupakan suatu pengamatan langsung terhadap lingkungan atau aktivitas yang sedang berlangsung mencakup seluruh aktivitas terhadap suatu kajian objek dengan menggunakan alat inderanya sedangkan dokumentasi menurut (Bungin, 2007:124) merupakan suatu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial yang digunakan untuk menelusuri data historis.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan suatu rancangan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber, baik pengamatan di lapangan atau dari sumber lainnya yang kemudian dikumpulkan dan disimpulkan (Sugiyono, 2017). Analisis data dilakukan secara terstruktur, sejak awal melakukan penelitian sampai dengan melakukan penelitian hingga perolehan data observasi dan wawancara. Data-data yang diperoleh tersebut kemudian dipelajari dan dirangkum, selanjutnya ditelaah dan dianalisis sampai akhir

penelitian. Alur analisis data yang penulis gunakan menggunakan teori Milles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2017) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta kesimpulan dan verifikasi. Tahapan pengumpulan data merupakan tahapan awal dalam suatu penelitian dimana pada tahapan ini peneliti akan dimudahkan dalam melakukan suatu penelitian. Data tersebut dikumpulkan secara teknikal melalui beberapa sumber agar hasil wawancara, observasi, perekaman, dan dokumentasi dapat dianalisis seutuhnya. Data yang diterima dikumpulkan melalui proses reduksi seperti dengan membuat ringkasan, menulis memo, memberi kode pada aspek tertentu atas hasil kuesioner yang telah disebar, dan lain-lain. Data yang diperoleh dari rangkuman rekaman hasil wawancara dengan informan atau narasumber, disajikan dalam bentuk teks naratif. Hal ini bertujuan agar data tersebut lebih mudah dipahami interaksi antar bagiannya dalam konteks yang utuh. Pada tahapan kesimpulan dan verifikasi termuat sebuah kesimpulan awal yang sifatnya sementara sehingga dapat berubah jika didukung oleh bukti-bukti yang kuat. Harapan dari ditariknya suatu kesimpulan kualitatif dapat ditemukan temuan-temuan baru yang belum ada sebelumnya.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Pada penelitian kali ini, peneliti hendak melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo yang berlokasi di Jl. Moch. Ridwan No.1 Gelam Sidoarjo. Kantor Kecamatan Candi membawahi 24 desa yaitu: Desa Sepande, Desa Sumokali, Desa Bligo, Desa Balonggabus, Desa Durung Banjar, Desa Kedungkendo, Desa Larangan, Desa Sumorame, Desa Klurak, Desa Kalipecabean, Desa Tenggulunan, Desa Sugihwaras, Desa Karangtanjung, Desa Wedoroklurak, Desa Ngampelsari, Desa Sidodadi, Desa Candi, Desa Balongdowo, Desa Kendalpecabean, Desa Jambangan, Desa Gelam, Desa Kebonsari, Desa Durung Bedug, dan Desa Kedungpeluk. Kantor Kecamatan Candi memiliki visi untuk menjadikan Kecamatan Candi sebagai unggulan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menuju lingkungan yang BERIMAN (Bersih, Indah, dan Nyaman). Misi Kecamatan Candi adalah untuk meningkatkan pengetahuan sumber daya manusia, mencukupi sarana dan prasarana pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan yang bermutu, merata dan terjangkau oleh masyarakat, meningkatkan motivasi kinerja aparatur Kecamatan Candi yang transparan dan profesional, serta membangun citra pelayanan dengan memperkenalkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian.

### **Pembahasan**

#### **Implementasi *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Candi Sidoarjo Pada Masa Pandemi Covid-19.**

##### **Partisipasi**

Partisipasi menurut UNDP (dalam Anggara, 2016:210) memiliki pengertian bahwa seluruh masyarakat laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung, maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing. Partisipasi masyarakat dalam kegiatan pemerintah dapat dilihat dari keaktifan masyarakat dalam mengikuti setiap program dan kegiatan yang diadakan oleh pemerintah.

Kantor Kecamatan Candi sering mengadakan kegiatan-kegiatan yang melibatkan masyarakat dalam setiap kegiatannya seperti mengadakan senam pagi bersama setiap hari jumat, membuat paguyuban, dan lain-lain. Pada masa pandemi, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) pasal 2 ayat 1 menyatakan bahwa Pemerintah Daerah dapat melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau pembatasan terhadap pergerakan orang dan barang untuk satu provinsi atau kabupaten

atau kota tertentu maka Pemerintah Daerah Kecamatan Candi menghilangkan atau meniadakan setiap kegiatan-kegiatan yang mengundang kerumunan dan mengalihkan setiap pelayanan tatap muka secara *online* melalui aplikasi SIPRAJA dan PLAVON sehingga menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan-kegiatan pemerintah Kecamatan Candi.

### **Aturan Hukum**

Aturan hukum menurut UNDP (dalam Anggara, 2016:210) memiliki pengertian bahwa aturan hukum dan undang-undang harus memiliki keadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum mengenai hak asasi manusia. Dasar hukum yang digunakan oleh Kecamatan Candi Sidoarjo yaitu Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Pencatatan Sipil, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **Transparasi**

Transparasi menurut UNDP (dalam Anggara, 2016:210) memiliki pengertian bahwa pemerintah terbuka mengenai segala informasi yang ada pada pemerintahan kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, Kantor Kecamatan Candi telah melakukan transparasi dalam hal anggaran dana daerah dimana pada setiap kelurahan telah membuat rincian anggaran keuangan dana desa yang telah ditempelkan pada banner dengan sangat jelas dan rinci sehingga masyarakat dapat mengerti rincian pengeluaran dan penerimaan dana desa. Kantor Kecamatan Candi juga telah memberikan informasi yang lengkap mengenai pelayanan pada Kantor Kecamatan Candi dan penjelasan mengenai setiap berkas yang diperlukan untuk mengurus kebutuhan masyarakat, info, dan agenda Kantor Kecamatan Candi dengan lengkap. Kantor Kecamatan Candi juga telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan cepat dan tepat waktu sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) Kantor Kecamatan Candi membutuhkan waktu paling lambat 14 hari kerja dengan catatan bahwa tidak ditemukan kendala jaringan dan jika tidak terdapat kendala apapun KTP bisa langsung jadi. Pelayanan dalam membuat Kartu Surat Keluarga (KSK) membutuhkan waktu 1 bulan, mengurus surat pindah keluar dan datang membutuhkan waktu paling lambat 1 hari, untuk membuat surat akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan akta perceraian waktu dan biaya tergantung dari peraturan yang berlaku di Dispendukcapil. Pemerintah Kecamatan Candi Sidoarjo juga memiliki komunikasi yang sejalan antara pimpinan dan bawahan sebagai bentuk penerapan prinsip transparasi di Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo sehingga tidak terdapat hambatan dalam jalannya pemerintahan.

### **Daya Tanggap**

Daya tanggap menurut UNDP (dalam Anggara, 2016:210) merupakan suatu pernyataan yang menyatakan bahwa setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*). Berdasarkan penelitian langsung yang dilakukan penulis di Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo, daya tanggap petugas pemberi layanan cukup bagus. Hal tersebut didukung oleh SOP yang baik dan sistematis.

### Berorientasi Konsensus

Berorientasi Konsensus menurut UNDP (dalam Anggara, 2016:210) memiliki pengertian bahwa setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti pada Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo, pemerintah telah menerapkan prinsip berorientasi konsensus dengan sangat baik karena pemerintah telah memberikan solusi terhadap setiap permasalahan di Kecamatan mengenai kekurangan kelengkapan dokumen dan alur persyaratan dalam mengurus keperluan masyarakat.

### Keadilan

Keadilan menurut UNDP (dalam Anggara, 2016:210) yaitu pemerintahan yang memberikan kesempatan yang sama terhadap masyarakat dalam meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa masyarakat yang sedang mengurus keperluannya di Kantor Kecamatan Candi menyatakan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Candi sangat adil tanpa membedakan suku, ras, agama, strata sosial, maupun jenis kelamin.

### Efektivitas dan efisiensi

Efektifitas dan efisiensi menurut UNDP (dalam Anggara, 2016:210) merupakan proses kegiatan dan kelembagaan yang diarahkan agar dapat menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan sumber yang tersedia. Berkaitan dalam hal ini, Kantor Kecamatan Candi telah menerapkan prinsip efektifitas dan efisiensi dengan sangat baik. Berikut ini merupakan tabel kriteria penilaian evaluasi LAKIP:

**Tabel 1**  
**Kriteria Penilaian Evaluasi LAKIP**

Nilai Tertinggi Evaluasi LAKIP	Kriteria
85 - 100	Memuaskan
75 - 85	Sangat Baik
50 - 65	Cukup Baik
30 - 50	Agak Kurang
0 - 30	Kurang

Sumber: <https://www.sidoarjokab.go.id/LAKIP>, 2022

Berdasarkan tabel hasil kinerja Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo periode 2017-2020 yang terdapat pada Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP), nilai survei kepuasan masyarakat pelayanan administrasi terpadu kecamatan pada tahun 2020 sudah termasuk dalam kategori memuaskan karena mencapai 101,70% jika dibandingkan dengan nilai survei kepuasan masyarakat pada tahun 2016, 2017, dan 2018 walaupun mengalami penurunan dari tahun 2019 yang mencapai 104,1%. Kinerja penyelenggaraan urusan pemerintahan umum dan kewenangan lainnya yang di delegasikan ke Kecamatan Candi juga termasuk dalam kategori memuaskan yang ditandai dengan rasio capaian pada tahun 2018, 2019, 2020 yang telah mencapai 96,38%, 107,77%, dan 94,74% sedangkan tahun 2016 dan 2017 tidak dapat diukur. Pada tahun 2020 pencapaian rasio kinerja persentase desa maju di Kecamatan Candi dikategorikan memuaskan karena mencapai lebih dari 100% dibandingkan dengan tahun 2018 dan 2019 yang hanya mencapai 16,66% dan 79,02%. Dalam pengambilan data tersebut, Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo mendapatkan kendala dari kurangnya antusias dan respon perangkat desa untuk mengisi data terkait Indeks Desa Membangun (IDM), kurangnya pembinaan perangkat desa terkait pengisian IDM, kurangnya koordinasi dengan dinas terkait dan perangkat desa mengenai pengisian IDM dan evaluasi secara berkala.

Berdasarkan rasio realisasi anggaran dan target anggaran pada tabel pendanaan dan realisasi Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo periode 2017-2020 yang terdapat pada LAKIP berkaitan dengan nilai *survey* kepuasan masyarakat rasio capaian pada tahun 2019 dan 2020 sudah termasuk dalam kriteria memuaskan dibandingkan dengan tahun 2018 yang hanya mencapai 83,56%. Kinerja penyelenggaraan urusan pemerintahan umum dan kewenangan lainnya yang di delegasikan ke Kecamatan Candi juga termasuk dalam kategori memuaskan yang ditandai dengan rasio capaian pada tahun 2018 dan 2020 yang mencapai 93,67% dan 89,35% walaupun sempat mengalami penurunan pada tahun 2019 yang hanya mencapai 83,93%. Terserapnya anggaran tersebut diikuti dengan peningkatan kinerja pelayanan pada Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas menurut UNDP (dalam Anggara, 2016:210) merupakan suatu tanggung jawab pemerintah kepada publik sama halnya kepada *stakeholders*. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap Bapak Ir. Sirojul selaku Sekretaris Camat Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo, beliau menyatakan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas telah diterapkan dengan sangat baik di kantor kecamatan karena Kantor Kecamatan Candi telah memberikan penjelasan atau rincian setiap persyaratan-persyaratan kelengkapan dokumen pemberian layanan sebagai bentuk pertanggung jawaban pemerintah kepada masyarakat.

### **Visi Strategis**

Visi Strategis menurut UNDP (dalam Anggara, 2016:210) merupakan cara pandang suatu pimpinan dan masyarakat yang memiliki perspektif luas dan jangka panjang mengenai penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Ir. Sirojul selaku Sekretaris Camat beliau menyatakan bahwa dalam menerapkan prinsip visi strategis tersebut pemerintah telah membuat "Rencana Strategis Kecamatan" atau dapat disebut juga dengan "RENSTRA". Rencana Strategis Kecamatan (Renstra) tersebut memiliki jangka waktu selama 5 tahun yang digunakan sebagai pedoman Kecamatan Candi untuk melaksanakan program, kegiatan, dan sub kegiatan dalam Kantor Kecamatan Candi. Penyusunan Rencana Strategis (Renstra) ini merupakan implementasi Kantor Kecamatan Candi terhadap berlakunya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 Tentang tata cara perencanaan, pengendalian dan evaluasi pembangunan daerah, tata cara evaluasi rancangan peraturan daerah tentang rencana pembangunan jangka panjang daerah dan rencana pembangunan jangka menengah daerah, serta tata cara perubahan rencana pembangunan jangka panjang daerah, rencana pembangunan jangka menengah daerah, dan rencana kerja pemerintah daerah. Desain program, kegiatan dan sub kegiatan mengacu pada Permendagri Nomor 90 Tahun 2019 dan Kepmendagri Nomor 050/3708 Tahun 2020.

Strategi Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021-2026 dapat ditentukan melalui kepentingan peran dari RT dan RW serta peran terhadap pencapaian sasaran Renstra Kementrian Dalam Negeri yaitu dengan mengembangkan sistem pelayanan kepada masyarakat berbasis sistem IT yang memudahkan jangkauan dalam akses pada masing-masing desa penciptaan ketentraman dan ketertiban umum berbasis masyarakat. Kebijakan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo untuk mencapai tujuan tersebut yaitu dengan mengembangkan inovasi pelayanan berbasis IT, mengevaluasi secara berkala mengenai pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan evaluasi pelayanan, melakukan koordinasi antar perangkat daerah yang ada di Kecamatan Candi, meningkatkan kinerja perangkat kecamatan, melakukan pendampingan kepada masyarakat dan desa untuk menciptakan ketentraman dan ketertiban umum untuk kepentingan bersama, serta menginformasikan peta pola ruang dan peta struktur ruang wilayah Kecamatan Candi baik secara digital maupun analog di

lobby pelayanan dan di website resmi Kecamatan Candi. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo telah menerapkan visi strategis dengan membuat "RENSTRA" yang memuat tentang Rencana Strategis Kecamatan (Renstra) dengan jangka waktu selama 5 tahun yang digunakan sebagai pedoman Kecamatan Candi untuk melaksanakan program, kegiatan, dan sub kegiatan dalam Kantor Kecamatan Candi walaupun pada penerapannya pelayanan berbasis IT masih belum terealisasi dengan cukup baik.

### **Implementasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Candi Sidoarjo Pada Masa Pandemi Covid-19.**

#### **Produktivitas**

Produktivitas menurut Dwiyanto (2017:50) merupakan suatu konsep yang mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai sedangkan produktivitas kerja aparat pemerintah menurut Umar (2020) merupakan hubungan antara kualitas yang dilakukan untuk mencapai suatu hasil. Produktivitas kerja pegawai Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena sesuai dengan prosedur yang berlaku.

#### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menurut Dwiyanto (2017:50) merupakan suatu konsep yang mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Menurut Umar (2020) kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan pegawai dalam pemberian layanan kepada masyarakat dari kemampuan dan keandalan pegawai dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, kesanggupan dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, ketanggapan pegawai terhadap keinginan masyarakat, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat, serta sikap tegas seorang pegawai tetapi penuh perhatian terhadap masyarakat yang mempunyai kepentingan pada kecamatan sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Kantor Kecamatan Candi telah menyediakan sarana dan prasarana yang cukup lengkap dan baik sesuai dengan standarisasi yang tercantum dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 58 Tahun 2014 tentang standarisasi sarana dan prasarana kerja di lingkungan pemerintah Kabupaten Sidoarjo. walaupun terdapat beberapa kerusakan pada sarana dan prasarana tersebut. Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo juga telah memberikan pelayanan dengan tepat waktu.

#### **Responsivitas**

Responsivitas menurut Umar (2020) merupakan suatu konsep pengukuran kinerja yang sangat diperlukan dalam pelayanan publik. Dwiyanto (dalam Umar, 2020) menyatakan bahwa responsivitas merupakan bukti kemampuan organisasi pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan memprioritaskan pelayanan serta mengembangkan program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo daya tanggap pegawai pelayanan sudah cukup baik terlihat dari bagaimana para pegawai pelayanan tersebut melayani masyarakat dan membantu pegawai lainnya saat membutuhkan bantuan.

Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cukup baik seperti memberikan masyarakat hak yang sama dalam pelayanannya. Pegawai pelayanan membantu masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan dan mengarahkannya kepada pegawai yang sesuai dengan tugasnya. Kerjasama yang dilakukan pegawai Kantor Kecamatan Candi dalam memberikan pelayanan dapat memberikan

pelayanan yang baik bagi masyarakat dan dapat menyelesaikan setiap tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab masing-masing pegawai.

### **Responsibilitas**

Responsibilitas menurut Lenvine (dalam Dwiyanto, 2017:51) merupakan suatu penerapan prinsip-prinsip administrasi yang sesuai dengan kebijakan organisasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo, pegawai Kantor Kecamatan Candi telah menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur atau peraturan yang berlaku.

### **Akuntabilitas**

Dwiyanto (2017:51) menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang menunjuk pada kebijakan dan kegiatan organisasi yang mementingkan rakyat. Umar (2020) menyatakan bahwa terwujudnya akuntabilitas merupakan tujuan utama dari reformasi sektor publik. Akuntabilitas publik menekankan pada pertanggung jawaban sektor publik sehingga memerlukan pembuatan laporan yang dapat menggambarkan kinerja sektor publik. Kantor Kecamatan Candi dalam menggambarkan kinerja sektor publik membuat "Renstra (Rencana Strategi)" sesuai dengan kebijakan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal pasal 1 ayat 20.

Dalam melaksanakan kegiatannya Kantor Kecamatan Candi juga telah membuat laporan pertanggung jawaban yang disusun oleh bendahara pengeluaran yaitu Ibu Husnia Eta Rintiningsih, SE yang ditujukan kepada Bapak Luchman Sanjaya, SSTP.M.HP. selaku Camat Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Laporan pertanggung jawaban ini mempertanggung jawabkan tentang belanja fungsional Kecamatan Candi seperti belanja pegawai atau belanja tidak langsung serta belanja barang dan jasa atau belanja tidak langsung. Dasar hukum yang digunakan Kantor Kecamatan Candi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Dalam penerapannya Kantor Kecamatan Candi telah menyesuaikan peraturan tersebut dengan "Renstra (Rencana Strategi)" Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo dan diterapkan dengan baik oleh seluruh pegawai Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo.

### **Faktor Penghambat Implementasi Good Governance dan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo Pada Masa Pandemi Covid-19.**

Pada masa pandemi ini, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) pasal 2 ayat 1 menyatakan bahwa Pemerintah Daerah dapat melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau pembatasan terhadap pergerakan orang dan barang untuk satu provinsi atau kabupaten atau kota tertentu maka Pemerintah Daerah Kecamatan Candi menghilangkan atau meniadakan setiap kegiatan-kegiatan yang mengundang kerumunan dan mengalihkan setiap kegiatan-kegiatan tatap muka secara *online* melalui aplikasi SIPRAJA dan PLAVON sehingga menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan-kegiatan pemerintah Kecamatan Candi. Berkaitan dengan hal tersebut, sistem pemberian layanan publik secara *online* melalui aplikasi SIPRAJA dan PLAVON sedikit rumit sehingga membuat masyarakat merasa kebingungan dan memerlukan bantuan dalam menginput data-data atau berkas-berkas yang diperlukan. Masyarakat yang tidak mendapatkan bantuan akan selalu datang ke Kecamatan untuk mengurus keperluannya. Ditemukan juga beberapa kekurangan yang terdapat pada aplikasi SIPRAJA dan PLAVON seperti penerapan aplikasi SIPRAJA dan PLAVON yang membingungkan masyarakat serta penginputan data atau berkas pada aplikasi yang selalu

error, serta kendala lainnya yaitu kurangnya KTP belangko dan kendala jaringan yang menghambat proses pelayanan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan kinerja pegawai Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik walaupun pada penerapan prinsip partisipasi dan visi strategis masih perlu ditingkatkan lagi karena pada penerapannya masyarakat masih kurang aktif dalam kegiatan pemerintah dan Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo juga kurang dapat mengembangkan inovasi pelayanan berbasis IT dimana pengembangan tersebut belum terealisasi dengan cukup baik. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa pandemi covid-19: (1) Partisipasi: Implementasi prinsip partisipasi pada Kantor Kecamatan Candi kurang diterapkan dengan baik dikarenakan Kantor Kecamatan Candi kurang dalam memberikan program-program yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat pada masa pandemi sehingga menyebabkan partisipasi masyarakat yang rendah pada Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. (2) Aturan Hukum: Penerapan prinsip aturan hukum telah diterapkan dengan sangat baik. Pemerintah Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo telah menerapkan prinsip aturan hukum dengan memiliki dasar hukum yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan publik. (3) Transparansi: Penerapan prinsip transparansi pada Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo sudah diterapkan dengan baik dimana pada Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo telah memberikan peraturan pada setiap kelurahan untuk membuat spanduk yang memuat rincian anggaran keuangan dana desa dengan sangat jelas dan rinci sehingga masyarakat dapat mengerti rincian pengeluaran dan penerimaan dana desa, selain itu pemerintah Kantor Kecamatan Candi juga telah memberikan informasi dan penjelasan yang lengkap mengenai pelayanan pada Kantor Kecamatan Candi, memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan cepat dan tepat waktu sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta pemerintah Kecamatan Candi Sidoarjo juga memiliki komunikasi yang sejalan antara pimpinan dan bawahan sebagai bentuk penerapan prinsip transparansi di Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo sehingga tidak terdapat hambatan dalam jalannya pemerintahan. (4) Daya Tanggap: Pemerintah Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo telah menerapkan prinsip daya tanggap dengan baik dimana daya tanggap petugas pemberi layanan cukup bagus yang didukung oleh SOP yang baik dan sistematis. (5) Berorientasi Konsensus: Pemerintah telah menerapkan prinsip berorientasi konsensus dengan sangat baik karena pemerintah telah memberikan solusi terhadap setiap permasalahan di Kecamatan mengenai kekurangan kelengkapan dokumen dan alur persyaratan dalam mengurus keperluan masyarakat. (6) Keadilan: Kantor Kecamatan Candi telah memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat sebagai bentuk penerapannya pada prinsip keadilan. (7) Efektivitas dan Efisiensi: Kantor Kecamatan Candi telah memberikan pelayanan yang efektif dan efisien karena telah masuk dalam kategori memuaskan walaupun rasio capaiannya masih kurang dari 100%. (8) Akuntabilitas: Pemerintah telah menerapkan prinsip akuntabilitas dengan sangat baik dimana pemerintah telah menjelaskan setiap dokumen dan persyaratan pelayanan publik yang sangat jelas dan rinci, dan memiliki kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (9) Visi Strategis: Pemerintah Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo telah menerapkan visi strategis dengan membuat "RENSTRA" yang memuat tentang Rencana Strategis Kecamatan (Renstra) dengan jangka waktu selama 5 tahun yang digunakan sebagai pedoman Kecamatan Candi untuk melaksanakan program, kegiatan, dan sub kegiatan dalam Kantor Kecamatan Candi walaupun pada penerapannya pelayanan berbasis IT belum terealisasi dengan cukup baik.

Penerapan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa pandemi covid-19: (1) Produktivitas: Kinerja pegawai berkaitan dengan produktivitas telah berjalan dengan cukup baik dimana aparaturnya pemerintah telah bekerja dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo. (2) Kualitas Pelayanan: Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah Kecamatan Candi Sidoarjo telah dilakukan dengan baik dimana kecamatan telah memberikan sarana dan prasarana yang sesuai dengan standarisasi yang tercantum dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 58 Tahun 2014 tentang standarisasi sarana dan prasarana kerja di lingkungan pemerintah Kabupaten Sidoarjo, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tepat waktu sesuai dengan peraturan yang ada. (3) Responsivitas: Kantor Kecamatan Candi telah menerapkan responsivitas kerja dengan cukup baik terlihat dari bagaimana para pegawai pelayanan tersebut melayani masyarakat dan membantu pegawai lainnya saat membutuhkan bantuan. (4) Responsibilitas: Pemerintah telah menerapkan responsibilitas sesuai dengan kebijakan organisasi dimana aparaturnya pemerintah Kecamatan Candi Sidoarjo telah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. (5) Akuntabilitas: Akuntabilitas kerja aparaturnya pemerintah cukup baik dengan membuat laporan pertanggung jawaban pada setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah sebagai bentuk pertanggung jawabannya.

Faktor-faktor yang menjadi penghambat implementasi *good governance* dan kinerja pegawai pada masa pandemi covid-19 yaitu kurangnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan-kegiatan pemerintah Kecamatan Candi akibat adanya *social distancing*, penerapan aplikasi SIPRAJA dan PLAVON yang sedikit rumit dan membingungkan masyarakat serta penginputan data atau berkas pada aplikasi yang selalu error, kurangnya KTP belangko dan kendala jaringan yang menghambat proses pelayanan.

### **Keterbatasan**

Berdasarkan hasil penelitian implementasi *good governance* dan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa pandemi covid-19, peneliti mendapatkan keterbatasan penelitian yaitu dalam proses pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti, dimana peneliti yang seharusnya melakukan wawancara dengan Camat Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo karena kesibukan dari Camat Kecamatan Candi peneliti akhirnya mewawancarai Bapak Ir. Sirojul selaku Sekretaris Camat Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo serta dalam proses pengumpulan data saat melakukan penelitian di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo terdapat dokumen yang tidak ditemukan sehingga tidak dapat peneliti masukan ke dalam skripsi ini.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, berikut ini merupakan saran-saran yang dapat diajukan peneliti sebagai evaluasi agar untuk kedepannya dapat menjadi lebih baik lagi yaitu dalam penyusunan skripsi ini diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menyiapkan pertanyaan-pertanyaan wawancara kepada narasumber atau informan dengan lebih matang sehingga tidak ada pertanyaan-pertanyaan yang tertinggal dan bagi Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, peneliti menyarankan agar mempertahankan penerapan-penerapan prinsip *good governance* dan kinerja pegawai pemerintah yang cukup baik serta memperbaiki sistem aplikasi *online* yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluannya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aguinis, H. 2009. *Performance Management*. 2<sup>nd</sup> ed. Pearson Education Inc. New Jersey.  
Ainsworth, M, N. Smith dan A. Millership. 2007. *Managing Performance Managing People*.  
Terjemahan T. Supriyanto. Bhuana Ilmu Populer. Jakarta.

- Anggara, S. 2016. *Ilmu Administrasi Negara*. Pustaka Setia. Bandung.
- Bungin, B. 2007. *Penelitian Kualitatif*. 7<sup>th</sup> ed. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Dwiyanto, A. 2018. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Pres. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Pres. Yogyakarta.
- Firdaus, I. T., M. D. Tursina, dan A. Roziqin. 2021. Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan* 4(2): 226-239.
- Golla, J., A. Rondonuwu, dan J. Kairupan. 2018. Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1(1): 1-11.
- Heryanto, Y. 2014. Implementasi Good Governance Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Logika* 12(3): 23-40.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 *Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. 9 Juni 2003. Jakarta.
- Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo. <https://candi.sidoarjokab.go.id/>. 3 Februari 2022 (18:00).
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 050/3708 Tahun 2020 *Tentang Hasil Verifikasi dan Validasi Pemutakhiran Klasifikasi, Kodefikasi dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah*. 5 Oktober 2020. Jakarta.
- Keputusan Menteri Nomor 25 tahun 2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. 24 Februari 2004. Jakarta.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Maryam, N. S. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi* 6(1).
- Moleong, L. J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nazir, M. 1999. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Pemerintahan Tidak Boleh Terganggu. *Kompas*, 2 Desember 2020, hal. 1 dan 15.
- Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2008 *Tentang Penyelenggaraan Pencatatan Sipil*.
- Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2014 *Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo*. 10 April 2014. Sidoarjo.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 58 Tahun 2014 *Tentang standarisasi sarana dan prasarana kerja di lingkungan pemerintah Kabupaten Sidoarjo*. 22 Desember 2014. Sidoarjo.
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 *Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 *Tentang tata cara perencanaan, pengendalian dan evaluasi pembangunan daerah, tata cara evaluasi rancangan peraturan daerah tentang rencana pembangunan jangka panjang daerah dan rencana pembangunan jangka menengah daerah, serta tata cara perubahan rencana pembangunan jangka panjang daerah, rencana pembangunan jangka menengah daerah, dan rencana kerja pemerintah daerah*. 18 September 2017. Jakarta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2018 *Tentang Standar Pelayanan Minimal*. 16 Oktober 2018. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1540. Jakarta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2019 *Tentang Klasifikasi, Kodefikasi, dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah*. 18 Oktober 2019. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1447. Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia *Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia *Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

- Peraturan Pemerintah No 101 tahun 2000 *Tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil*. 10 November 2000. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 198. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 *Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. 31 Maret 2020. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 91. Jakarta.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 *Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*. 4 April 2008. Jakarta.
- Rifai, A. A. M. B. Prawiro. 2018. *Metode Penelitian Muamalah*. Salemba Diniyah. Jakarta.
- Rohman, A., S. Y. Hanafi, dan W. T. Hardianto. 2019. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi* 9(2): 153.
- Schewester, R. 2009. Examining the Barriers to e-Government Adoption. *Electronic journal of e-Government* 7(1): 113-122.
- Shafira, A., dan A. Kurniasiwi. 2021. Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu* 5(1): 52-68.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta CV Bandung. Bandung.
- Umar, U. 2020. Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Jisipol* 4(1): 101-120.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 *Tentang Administrasi Kependudukan*. 29 Desember 2006. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.