

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Suatu keberlangsungan dalam penyelenggaraan pelayanan oleh negara tidaklah selalu berjalan mulus dan sempurna dari internal maupun eksternal, disisi lain adanya kelebihan, dengan kekurangan mampu menjadi kekuatan untuk pertimbangan evaluasi kedepannya agar bisa diperbaiki lebih baik dibandingkan sebelumnya. Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah menjadi dasar hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik sebagai mencegah praktik menyimpang. Oleh karena itu, tindakan maupun keputusan pemerintahan terhadap masyarakat tidak dilakukan secara gamblang, tidak dijadikan objek oleh penguasa, dan bersifat mengikat (berlaku).

Tata kelola pemerintahan itu sendiri merupakan proses suatu pengambilan keputusan dan proses pelaksanaan dari keputusan yang ditetapkan, analisis berdasarkan pada aktor yang melaksanakan keputusan itu diambil untuk meraih pencapaian dan melaksanakan keputusan tersebut (UNESCAP, 2000). *Governance* sendiri dikenal dengan pemerintahan, yang berarti proses pengambilan keputusan dan menerapkan atau tidak menerapkan dari keputusan tersebut. Ruang lingkup tata kelola dikenal luas seperti tata kelola nasional, sektoral, internasional, dan lain sebagainya.

Pemerintah itu penting dalam membangun suatu negara, begitu pula dengan masyarakat yang turut berperan menerima pelayanan. Pemerintah tidak hanya bekerja sendiri, melainkan dengan partisipasi aktor lain yaitu masyarakat/swasta.

Keputusan dan peraturan yang berlaku, masyarakat turut aktif dengan mengikuti prosedur. Tidak hanya menerima manfaat, namun ikut serta memberikan aspirasi dan masukan. Kedua pihak saling terikat dan berkesinambungan.

Untuk membangun tata kelola negara dengan efektif dan konstruktif, prinsip-prinsip *good governance* perlu diterapkan. Prinsip-prinsip *Good governance* telah berkembang dan diperkuat sebagai hasil dari penerapan berbagai prinsip atau praktik terbaik. Gejala ini menunjukkan bahwa selalu berubah untuk dapat digunakan sebagai acuan untuk penyelenggaraan pemerintahan (Rahimallah Aziz Tanzil, 2022). Selama bertahun-tahun, prinsip-prinsip *good governance* telah berkembang karena perubahan lingkungan sekitar. Perubahan ini ditunjukkan adanya tuntutan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang berubah, aturan-aturan baru, dan pemaknaan konsep tata kelola itu sendiri. Perubahan dalam konsep ini juga bisa dipengaruhi oleh perubahan yang terjadi di sosial akibat isu-isu atau fenomena dunia.

Perwujudan *good governance* berkembang dinamis mengikuti arus perubahan zaman, dan menjadi fondasi pemerintahan. Walaupun sudah diatur dalam perundang-undangan, pemaknaan suatu *good governance* kerap sulit diterapkan maksimal terhadap pelayanan. Sehubungan dengan itu, dibutuhkan untuk melihat dari prinsip-prinsip *good governance* dalam praktiknya di penelitian ini, yang hanya berfokus terhadap prinsip utama yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum sebagai keterwakilan yang cukup terhadap keseluruhan prinsip-prinsip lainnya dan lebih sesuai dengan pelayanan tersebut.

Menurut Mulyadi (2017) dalam penelitiannya mengenai fokus yang sama dengan lokasi yang berbeda, yakni “Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Barat”, menemukan secara umum tidak semua prinsip *good governance* bisa diterapkan dengan berhasil sempurna.

Penelitian Fauziah (2018) dengan berfokus mengenai “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi”, menemukan bahwa pegawai harus dapat mengimbangi antara pelaksanaan dengan prosedur pelayanan yang tersedia.

Dapat diketahui bahwa ada sejumlah masalah yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang, termasuk kekurangan sumber daya manusia untuk melaksanakan pengujian, peralatannya sudah mumpuni tetapi belum dikomputerisasikan, sehingga masih dilakukan secara manual yang membutuhkan waktu untuk dilaksanakan, dan tidak terlepas adanya penumpukan administrasi ketika jam kerja sedang padat. Demikian hal tersebut yang ada dalam penelitian oleh Dimas & Dwimawanti (2018) mengenai “Pengawasan Dinas Perhubungan Terhadap Kelayakan Jalan Kendaraan Bermotor di Kota Semarang”.

Dengan dasar otonomi dan tugas pembantuan, Dinas Perhubungan mengelola urusan pemerintahan daerah menjadi salah satu tanggung jawab dalam penyelenggaraannya dengan memberikan kontribusi penyediaan layanan publik yang berkualitas terhadap masyarakat (Lorenza et al., 2018). Pelayanan publik berupaya untuk memenuhi kesejahteraan masyarakat. Layanan-layanan yang

disediakan melibatkan kesetaraan dimana memastikan semua masyarakat menerima akses yang sama dan terbuka untuk publik, dalam pemerintahan yang baik, pelayanan yang perlu diperhatikan.

Upaya pemerintah daerah Kota Semarang melalui pelayanan publik memberikan kemudahan dalam melakukan pengujian kendaraan, turut serta membantu mengurangi pencemaran dan melestarikan lingkungan serta keamanan dan kenyamanan dalam berkendara. Dinas Perhubungan melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan menyediakan pengujian kelayakan terhadap kendaraan.

Uji kelayakan merupakan rangkaian kegiatan untuk menjalankan uji kendaraan yang diatur menurut UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, dimana pengujian kelayakan itu dilakukan setiap enam bulan sekali. Dijelaskan juga dalam undang-undang itu bahwa kendaraan bermotor ialah kendaraan yang dijalankan dengan tenaga mesin baik itu melalui pembakaran bensin, listrik, dan lain sebagainya, kecuali kendaraan yang melaju di atas rel.

Rencana Strategis (Renstra) Dinas Perhubungan Kota Semarang tahun 2021-2026, mengacu dalam 5 tahun untuk jangka waktu kedepan. Perencanaan strategis ini mejadi langkah pertama dan mendasar dalam sistem akuntabilitas kinerja pemerintah ketika menjalankan program dan kegiatan. Target Kinerja program pengujian berkala kendaraan bermotor dan pelaksanaan dalam satuan bulan dengan target 12 bulan.

Laporan terkini dan terakhir dibuat yaitu Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Dinas Perhubungan Kota Semarang tahun 2022:

Tabel 1. 1 Pengukuran Capaian Kinerja Dishub Kota Semarang

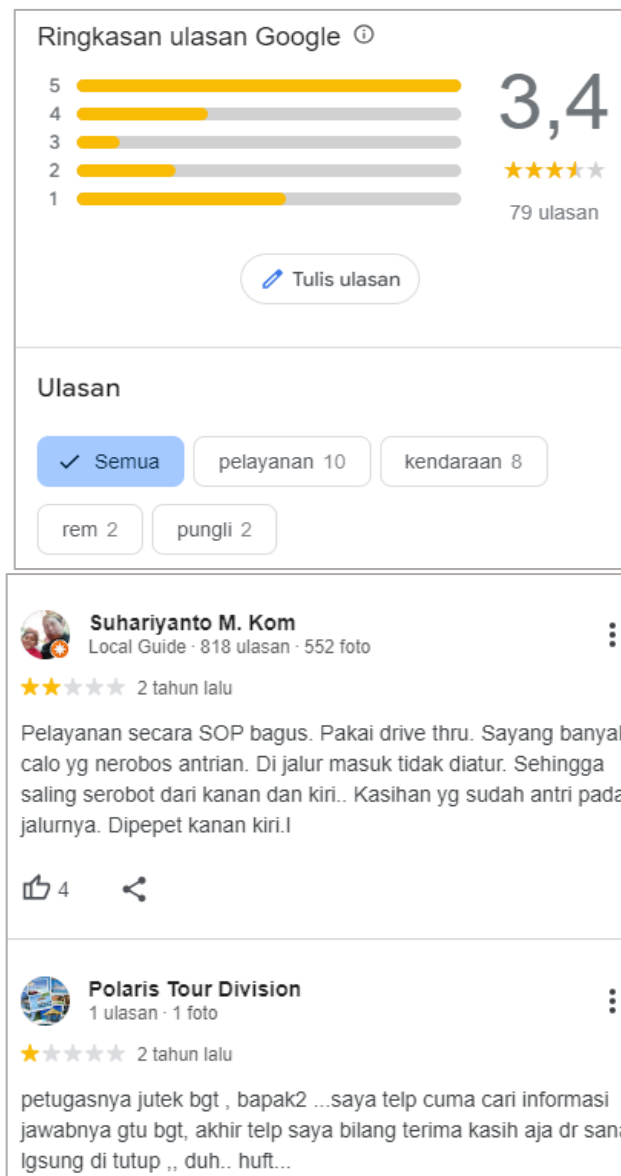
Rencana Kinerja Kegiatan Tahun 2022				Realisasi dan Capaian Kinerja Organisasi Tahun 2022			
No.	Kegiatan	Indikator		Anggaran (Rp)	indikator	Anggaran	Capaian (%)
1.	Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor	Pelaksanaan pengujian kendaraan	12 bulan	2.803.616.834	12 bulan	2.418.000.390	86,25
2.	Penyediaan Bukti Lulus Uji Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor	Blue Card	40.000 set	1.516.597.720	40.300 set	1.227.618.000	80,95
3.	Pemeliharaan Sarana Dan Prasarana Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor	Pemeliharaan Service Alat Uji Kendaraan	35 unit	1.287.019.114	35 unit	1.190.382.390	92,49

Sumber: LKJIP Dinas Perhubungan tahun 2022

Jadi, LKJIP di tahun 2022, dalam uji kelayakan selama satu tahun dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan kelayakannya sudah baik dengan rata-rata pencapaian 86,25%. Meskipun antara Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor rata-rata pencapaian 86,25% dengan Penyediaan Bukti Lulus Uji Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor rata-rata pencapaian 80,95%, tidak seluruhnya dapat lulus dibandingkan dengan banyaknya yang mengikuti uji kelayakan. Akan tetapi, mampu melebihi rencana indikator *Blue Card/BLUe*, kartu ini merupakan kartu uji kelayakan.

Terlepas dari tabel tersebut yang sudah cukup bagus, namun pendapat dari masyarakat yang ditemui dalam situs *google* berdasarkan ulasan yang masuk terhadap Dinas Perhubungan Kota Semarang terdapat keluhan. Dengan menunjukkan hasil ulasan dan beberapa ulasan masyarakat yang relevan terhadap kaitannya pelayanan publik uji kelayakan kendaraan bermotor yakni sebagai berikut:

**Gambar 1. 1 Ulasan *Google* Dinas Perhubungan Kota Semarang**





Sumber: Ulasan *Google* Dinas Perhubungan Kota Semarang <https://g.co/kgs/b3NptqL>

Dapat dilihat bahwa pelayanan uji kelayakan pada tahun laporan terakhir 2022 dengan ulasan dua tahun lalu/tahun 2022 (untuk ulasan terbaru terhenti pada 2023) ditemukan ketidaksesuaian. Kemudian, saat ini keseluruhan penilaian dari ulasan berjumlah bintang 3,4 dari 79 ulasan, hal ini bintang 1 memenuhi setengahnya dari bintang 5. Adapun ulasan yang masuk mengeluhkan terhadap pelayanan seperti persyaratan dan prosedur, waktu, pungli/calor, dsb.

Dalam penelitian ini, dengan menganalisis mengenai perwujudan prinsip *good governance* dalam layanan uji kelayakan kendaraan bermotor Kota Semarang di tahun 2024 (penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu bulan Januari sampai Juni). Selain dari gambaran ulasan dan tabel tersebut, dalam beberapa penelitian empiris sebelumnya, meskipun banyak topik penelitian yang membahas berbagai masalah di Dinas Perhubungan, belum ada yang meneliti dengan judul tersebut terutama di Kota Semarang yang belum ditelaah dan menjadi temuan baru.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dengan gambaran dari latar belakang yang sudah diuraikan dalam penelitian ini dibatasi oleh ruang lingkup penelitian dengan dirumuskan suatu masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Dinas Perhubungan mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor?
- b. Apa faktor penghambat mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun dari tujuan penelitian yang akan dilakukan ini bertujuan dengan meliputi:

- a. Untuk menganalisis Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor.
- b. Selain itu, untuk menganalisis faktor yang menjadi penghambat mewujudkan prinsip *good governance* dalam pelayanan uji kelayakan kendaraan bermotor.



## **1.4 Manfaat Penelitian**

Terdapat dua dalam manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat secara teoritis**

Melalui penelitian ini bisa menjadi bahan literatur di bidang ilmu pemerintahan, seperti menghasilkan konsep-konsep pemikiran baru untuk melaksanakan penelitian dalam hal disiplin dan pengetahuan. Selain itu, mengenai pengelolaan sistem yang efektif dan efisien di dalam penyelenggaraan pemerintahan juga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

### **1.4.2 Manfaat Secara Praktis**

Penelitian ini bisa memberikan bahan pertimbangan dan masukan terhadap:

1. Bagi pemerintahan/perusahaan: bisa menjadi pembelajaran untuk lebih berproses dalam upaya meningkatkan kualitas yang bermutu, selain itu juga bermanfaat untuk meningkatkan kualitas personil yang terlibat pelaksanaan pelayanan publik, berlandaskan tata kelola pemerintahan yang baik untuk perubahan yang bermanfaat terhadap masyarakat.
2. Bagi pihak pengelola jasa: penelitian ini bisa memberikan bahan pertimbangan mengaplikasikan metode dan ide masukan yang berguna bagi pemerintahan terutama bidang jasa sektor perhubungan untuk

mengintropeksi lebih lanjut dengan digunakan sebagai bahan komplementer dalam evaluasi.

3. Bagi masyarakat: diharapkan bermanfaat untuk sarana dalam wawasan pengenalan kinerja yang baik seperti apa dan bagaimana serta tindakan-tindakan solutif yang perlu dilakukan untuk menjadi upaya preventif dalam mencegah kemungkinan terburuk yang akan timbul.
4. Bagi peneliti: sebagai pegangan dan menjadi bahan referensi untuk kajian ilmu untuk memahami permasalahan internal suatu organisasi, kemudian temuan dan kajian yang ditelaah bisa memberi pengetahuan dan pembelajaran sarana edukasi yang relevan ataupun berkaitan, bahkan penelitian ini bisa dikembangkan dan dilanjutkan.

## **1.5 Penelitian Terdahulu**

Pada penelitian saat ini terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya pernah ada yang membahas mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik, namun penelitian tersebut memiliki perbedaan yang jelas. Literatur penelitian-penelitian terdahulu yang relevan yaitu sebagai berikut:

Pertama, penelitian berjudul “Prinsip Prinsip *Good Governance* Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Barat” oleh Mulyadi tahun 2017. Penelitian ini melihat bahwa peran pemerintah perlu menyediakan layanan yang berkualitas, namun kenyataannya perlu membayar mahal untuk mendapat kualitas baik, Dinas

Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, sebagai unit kerja perangkat daerah ingin membangun perubahan yang dapat meningkatkan tata pemerintahan yang baik dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif secara deskriptif. Hasil pembahasan dalam penelitian ini, Dinas Perhubungan Komunikasi dan informatika sebagai unit kerja perangkat daerah di Kabupaten Kutai Barat memiliki kendala, meskipun sudah cukup efektif, namun secara praktis menghadapi berbagai tantangan, sehingga tidak semua prinsip-prinsip *good governance* dapat diterapkan dengan baik, terutama profesionalisme aparatur dalam kualitas kompetensi dan kuantitas sarana penunjang operasional.

Kedua, penelitian dari Ulfa Rahmah Fauziah tahun 2018 dengan berjudul “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi”. Berdasarkan penelitian ini, kualitas berperan penting untuk terselenggaranya pelayanan publik, salah satu pelayanan itu adalah transportasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui survei dengan penjelasan asosiatif. tujuan dari penelitian ini membahas mengenai pengaruh perwujudan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas kendaraan pengujian layanan. Adapun hasil penelitian diketahui mempunyai pengaruh signifikan. Pegawai perlu mengimbangi antara pelaksanaan dan prosedur pelayanan untuk memastikan bahwa pengujian kendaraan bermotor bisa diselesaikan sesuai waktu dan prosedur pelayanan, sehingga perlu untuk meningkatkan kemampuan pegawainya, bisa melalui pelatihan maupun seminar. Selain itu, Dinas Perhubungan perlu memberikan kenyamanan pelayanan dalam antrian dan ruang tunggu.

Ketiga, penelitian oleh Vencensius Dimas T. dan Ida Hayu Dwimawanti tahun 2018 yang berjudul “Pengawasan Dinas Perhubungan Terhadap Kelayakan Jalan Kendaraan Bermotor di Kota Semarang”. Menurut penelitian tersebut, peningkatan pelayanan uji kendaraan bermotor merupakan salah satu misi yang perlu ditingkatkan, tetapi ada kekurangannya yaitu masih banyak yang tidak mengikuti uji kelayakan. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan deskriptif. Hasil pembahasan ini masih banyak kendaraan yang kurang aman di jalan dan masih digunakan sehingga penelitian ini membahas bagaimana Dinas Perhubungan melakukan pengawasan terhadap uji kelayakan kendaraan di Kota Semarang dan kendala ketika meningkatkan pengawasan itu. Dalam Dinas Perhubungan tersebut memiliki penghambat dan pendukung. Penghambat termasuk kurangnya tenaga kerja manusia, meskipun peralatan sudah ada namun pengoperasian yang masih manual, dan administrasi yang menumpuk. Di samping itu, pendukungnya yaitu adanya ketersediaan alat yang mengikuti kemajuan teknologi.

Keempat, penelitian oleh Abd. Rohman, Yayang Santrian Hanafi, dan Willy Tri Hardianto tahun 2019 dengan berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”. Alasan penelitian ini, Kota Malang memiliki kendala yang umum terjadi dalam penerapan tata kelola pemerintahan yang baik seperti waktu yang lama, prosedur yang sulit, dan biaya yang tidak pasti. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Kecamatan Lowokwaru, penerapan sudah cukup baik namun dalam pemberian pelayanan belum optimal. Dari indikator akuntabilitas, hasil pekerjaan dalam menyelesaikan tugas tidak tepat waktu dan dari sumber daya

manusia tergolong lemah, terlihat dari penggunaan teknologi serta disiplin yang kurang.

Kelima, penelitian oleh Muhammad Amirul Haq Muis, Hasrat Arief Saleh, dan Andi M. Rusli tahun 2014 yang berjudul “Analisis Implementasi *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakukkang Kota Makassar”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Kota Makassar sebagai kawasan padat penduduk maka dibutuhkan upaya untuk tetap mempertahankan pelayanan publik berkualitas yang dimiliki oleh Kecamatan Panakkukang. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif atau dikenal dengan metode campuran. Hasil penelitian diketahui bahwa proses pelaksanaan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*, meskipun akuntabilitas cukup baik, namun masih belum terlaksana maksimal karena kurangnya dana anggaran pelaksanaan kegiatan kecamatan.

Terakhir, penelitian dari Shinta Tomuka tahun 2013 yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli)”. Menurut latar belakang penelitian ini, pelayanan publik perlu diperhatikan dengan tuntutan kepada pelayanan karena masyarakat yang tidak puas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Adapun untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dilakukan oleh Camat PPAT dalam membuat Akte Jual Beli di Kantor Kecamatan Girian dan mengetahui penyebab berjalannya prinsip-prinsip *good governance*. Dalam penelitian ini hasilnya adalah penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik sudah yang terbaik walau belum maksimal, menurut beberapa warga menyebutkan bahwa camat selaku

PPAT lebih pilih kasih terhadap warga yang secara perekonomian baik dibandingkan warga yang kurang perekonomiannya. Adapun penyebab yang mendorong berjalannya prinsip-prinsip *good governance* yakni partisipasi, ketentuan dan aturan-aturan yang berlaku, transparansi, dan responsif.

Terdapat perbedaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini, di mana penelitian sebelumnya cenderung memusatkan perhatian pada penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang melihat kualitas pelayanan publik, baik itu pengaruhnya, upaya meningkatkannya, dan lain sebagainya. Selain itu, dalam penelitian sebelumnya umumnya mengeksplorasi layanan publik dalam lingkup kecamatan di berbagai daerah. Di sisi lain, penelitian ini difokuskan pada upaya atau usaha Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik.

Penelitian ini dianggap penting oleh penulis untuk menganalisis perwujudan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik secara umum yang terjadi di Dinas Perhubungan di Kota Semarang di tahun 2024. Apakah optimal atau terdapat kekurangan seperti yang terjadi terhadap penelitian sebelumnya. Peneliti tertarik untuk menganalisis dari aspek-aspek akuntabilitas, partisipasi, keterbukaan, dan aturan hukum. Diharapkan bahwa penelitian ini bisa memberikan kontribusi yang berharga di bidang Ilmu Pemerintahan dan memberikan masukan bermakna untuk terwujudnya pemerintahan yang baik dan berkepentingan untuk masyarakat.

## **1.6 Kerangka Teori**

### **1.6.1 Konsep Pelayanan Publik**

Pada dasarnya pelayanan dalam ranah pemerintah daerah, pelayanan publik bisa diartikan sebagai penyediaan layanan atau pemenuhan kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi lain yang memiliki kepentingan terhadap lembaga itu, dengan tujuan memastikan bahwa penerima layanan merasa puas, dengan tiga unsur penting dalam pelayanan publik yaitu organisasi penyelenggara pelayanan, penerima pelayanan, dan kepuasan yang diterima dari pelayanan (Hardiyansyah, 2011:10). semua orang berhak untuk dilayani dan mampu meningkatkan kepercayaan bagi bangsa. Dengan adanya kebijakan tidak terlepas partisipasi masyarakat dan kemampuan instansi pemerintah untuk bersinergi mengatasi perbedaan dan menjunjung kesamaan dalam keadilan sosial.

Menurut Moenir (2002) dalam buku Ahmad Mustanir (2022) menjelaskan pengertian pelayanan publik adalah suatu upaya baik itu dilaksanakan oleh individu atau kelompok maupun lembaga dalam membantu masyarakat dalam meraih suatu tujuan tertentu. Pelayanan publik berusaha untuk menyediakan layanan yang efektif, efisien, dan berkualitas terhadap masyarakat. Konsep ini berbasis mengenai gagasan bahwa pemerintah perlu bisa bertanggung jawab untuk bisa mencukupi harapan rakyatnya dengan segala akses yang dijangkau terhadap keragaman kebutuhan.

kemudian melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat asas pelayanan publik yang mirip dengan prinsip *good governance* yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Dalam keputusan yang sama juga dijelaskan bahwa inti dari pelayanan publik ialah dengan mencerminkan tanggung jawab para aparatur negara dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan memastikan penyediaan layanan yang unggul ke masyarakat. Maka dengan itu, diharapkan melakukan pekerjaannya dengan benar dan menyadari peran pentingnya dalam memastikan kesejahteraan masyarakat. Tidak hanya meningkatkan tetapi juga memperhatikan tuntutan untuk menghasilkan hubungan harmonis antara pemerintah dan masyarakat.

### **1.6.2 Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik**

Mengenai prinsip-prinsip ada pendapat dari *United Nation Development Programs* (UNDP) (dalam Sedarmayanti, 2012) menyebutkan bahwa karakteristik atau prinsip yang perlu dianut dan dikembangkan terhadap praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mencakup sebagai berikut:

1. Partisipasi: hak suara yang setara harus dimiliki oleh setiap warga negara dalam proses pengambilan keputusan, baik melalui partisipasi



langsung maupun melalui perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan preferensi pribadi.

2. Aturan Hukum: keadilan, keteguhan, dan kepatuhan harus menjadi dasar hukum, terutama yang berkaitan dengan hak asasi manusia.
3. Transparansi: harus dibawah prinsip kebebasan aliran informasi, yang berarti bahwa individu yang memerlukan harus memiliki akses terbuka ke berbagai institusi, proses, dan informasi.
4. Daya Tanggap: setiap institusi dan proses perlu dirancang dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan berbagai pihak yang berkaitan (*stakeholders*).
5. Berorientasi Konsensus: untuk mencapai kesepakatan, bertindak sebagai penengah (mediator) antara berbagai kepentingan. Selain itu, bisa diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan aturan yang akan dibuat oleh pemerintah.
6. Berkeadilan: pemerintahan yang baik akan memberikan peluang yang setara bagi orang-orang dalam usaha mereka untuk meningkatkan serta menjaga kualitas hidup.
7. Efektivitas dan Efisiensi: setiap proses organisasi dan kegiatan ditujukan untuk memanfaatkan secara optimal berbagai sumber daya yang ada untuk menghasilkan sesuatu yang menyesuaikan dengan kebutuhannya.
8. Akuntabilitas: mereka yang bertanggung jawab atas pengambilan keputusan di sektor publik (pemerintah), swasta, dan masyarakat sipil, memiliki kewajiban pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada

publik, sejajar dengan tanggung jawab mereka terhadap para pihak pemilik (*stakeholders*).

9. Visi Strategis: pemimpin dan masyarakat memiliki pandangan yang luas dan berjangka panjang terkait pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang efektif dan pembangunan manusia (*human development*).

Untuk memahami lebih lanjut pemikiran lain mengenai *good governance* dijelaskan dalam *United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific UNESCAP* (2000). Tata kelola pemerintahan yang baik merupakan tindakan yang harus diambil untuk mewujudkan cita-cita tersebut dengan tujuan memastikan pembangunan yang berkelanjutan, Sebagian besar negara dan masyarakat tidak dapat mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan adanya *Good governance* untuk mencegah tindakan korupsi dan memastikan bahwa kelompok minoritas didengar dalam pengambilan keputusan, dengan terdiri:

1. Partisipasi: demokrasi bisa dilaksanakan secara langsung atau perwakilan lembaga perantara yang sah.
2. Aturan Hukum: tata kelola memerlukan hukum yang perlu ditegakkan dan netral.
3. Transparansi: informasi yang disediakan bebas dan dapat digunakan oleh siapapun, begitu pula keputusan yang diambil dan penegakannya mengikuti aturan dan ketentuan.
4. Daya Tanggap: lembaga berusaha melayani semua kepentingan dengan responsif dan bertanggung jawab kepada pihak-pihak terkait.

5. Berorientasi pada Konsensus: memerlukan mediasi berbagai kepentingan dan meraih konsensus dalam masyarakat mengenai kebutuhan pembangunan dan upaya untuk meraih tujuan tersebut.
6. Kesetaraan dan Inklusivitas: jaminan bahwa semua masyarakat menerima kepentingan tidak pilih kasih, dan kelompok minoritas memiliki peluang untuk meningkatkan kesejahteraannya.
7. Efektivitas dan Efisiensi: proses institusi menciptakan hasil untuk memenuhi kebutuhan dan menggunakan sumber daya sebaik mungkin, serta melindungi lingkungan hidup.
8. Akuntabilitas: hal utama dalam tata kelola pemerintahan yang baik, tidak hanya lembaga pemerintah tetapi sektor swasta dan masyarakat sipil yang bertanggung jawab kepada masyarakat.

Perlu diketahui bahwa dalam penelitian ini prinsip-prinsip utama *Good governance* yang digunakan adalah menurut *United Nation Development Programs* (UNDP) (dalam Sedarmayanti, 2004) menjelaskan bahwa karakteristik ada empat prinsip utama yang perlu diterapkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan yang baik meliputi:

1. Akuntabilitas: aparatur memiliki tanggung jawab dan kewajiban untuk bertindak serta dapat dimintai pertanggungjawaban atas setiap tindakan dan kebijakan yang dilakukan.
2. Transparansi: pemerintahan yang baik akan menunjukkan sifat transparan yang tinggi terhadap warganya di sektor manapun.

3. Keterbukaan: mendorong adanya kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dianggap kurang transparan.
4. Aturan Hukum: mencakup jaminan terhadap kepastian hukum dan persepsi keadilan masyarakat terhadap kebijakan publik yang diterapkan.

## **1.7 Operasional Konsep**

Sehubungan dengan itu, keempat indikator yang sudah ada akan dijelaskan masing-masing untuk menemukan titik terang dan kejelasan dalam aspek-aspek yang akan ditelaah. Pertama, akuntabilitas merupakan alat untuk mengarahkan perilaku dan tindakan sesuai dengan kehendak masyarakat. Dalam konteks sistem demokrasi, lembaga dan pejabat pemerintah dibentuk oleh rakyat untuk melayani kepentingan masyarakat, dan sebagai konsekuensi dari hal itu, mereka wajib mempertanggungjawabkan tindakan mereka kepada masyarakat (Imbaruddin, 2016). Hal tersebut menjadi aspek penilaian untuk diketahui bahwa bagaimana upaya atau kewajiban sudahkah sesuai dengan tugas dan kewenangannya dalam melaksanakan prosedurnya memberikan pelayanan publik. Di sisi lain, apakah ada kendala atau hambatan (kelalaian) dalam melaksanakan tupoksinya.

Kedua, Transparansi menurut Dwiyanto dalam jurnal Maani Dt. (2009) memiliki tiga aspek indikator untuk transparansi pelayanan publik. Indikator pertama, sejauh mana keterbukaan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini mencakup persyaratan pelayanan, biaya dan waktu, serta mekanisme prosedur yang

harus dapat diakses dan diketahui. Indikator kedua, menilai kemudahan peraturan dan prosedur pelayanan untuk pengguna dan pihak lain dapat mengerti hal tersebut. Indikator ketiga, kemudahan mendapatkan informasi tentang aspek penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, apa kendala atau hambatan yang terjadi.

Ketiga, perlu diketahui bahwa keterbukaan informasi publik di masing-masing negara tujuan utamanya ialah memastikan bahwa lembaga publik cenderung bersifat akuntabel dan dapat dipercaya dalam menyediakan informasi dan dokumen sesuai dengan harapan masyarakat, hal tersebut disampaikan oleh Bolton dalam jurnal Retnowati (2012). Keterbukaan sendiri mengenai bagaimana pemerintah memberikan kesempatan dan terbuka terhadap rakyat, dalam hal kritik, saran, dan tanggapan serta masukan. Masyarakat membantu melalui sudut pandang masing-masing dengan menilai hasil proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diterima. Pendapat-pendapat dari aspirasi masyarakat bisa meningkatkan segi pelayanan dan menciptakan inovasi dan reformasi apabila terdapat keluhan-keluhan selama proses pelayanan itu berlangsung, seperti yang didapatkan tidak sesuai kenyataan ataupun terjadi kelalaian. Dalam hal ini, bisa memunculkan indikator yaitu bagaimana masyarakat bisa memberikan pengaduan terhadap instansi dan apakah masyarakat sudah memanfaatkan pelayanan pengaduan dengan baik. Disamping itu, apa kendala atau hambatannya.

Keempat, aturan hukum merupakan perintah dan larangan yang bertujuan untuk menjaga kehidupan berkelompok, dimana individu dilarang merugikan orang lain. Aturan-aturan ini diwujudkan dalam bentuk tertulis yang mengatur aktivitas sehari-hari dalam kehidupan bersama, dan pada dasarnya, mereka membatasi tindakan dalam kehidupan. Aturan-aturan ini juga merupakan kesepakatan bersama

yang diakui dan disetujui oleh masyarakat (Mahmud Marzuki, 2021). Indikator yang dapat dikemukakan yaitu bagaimana aturan hukum yang berlaku dan diterapkan kepada pengguna apakah pengguna sudah patuh dan bagaimana dalam pelaksanaan pelayanan adakah komplain atau kelalaian terhadap aturan hukum yang berlaku. Sementara itu, apa kendala atau hambatan yang membelenggu bila ada tidak kesesuaian tersebut.

Tata kelola pemerintahan yang baik melibatkan serangkaian praktik dan mekanisme untuk dirumuskan menjadi penelitian yang didasarkan pada permasalahan yang dikaji dengan acuan teori. Melalui empat prinsip-prinsip utama *good governance* meliputi akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum menurut UNDP (dalam Sedarmayanti, 2004). Adapun aspek-aspek yang telah dirumuskan sebagai berikut:

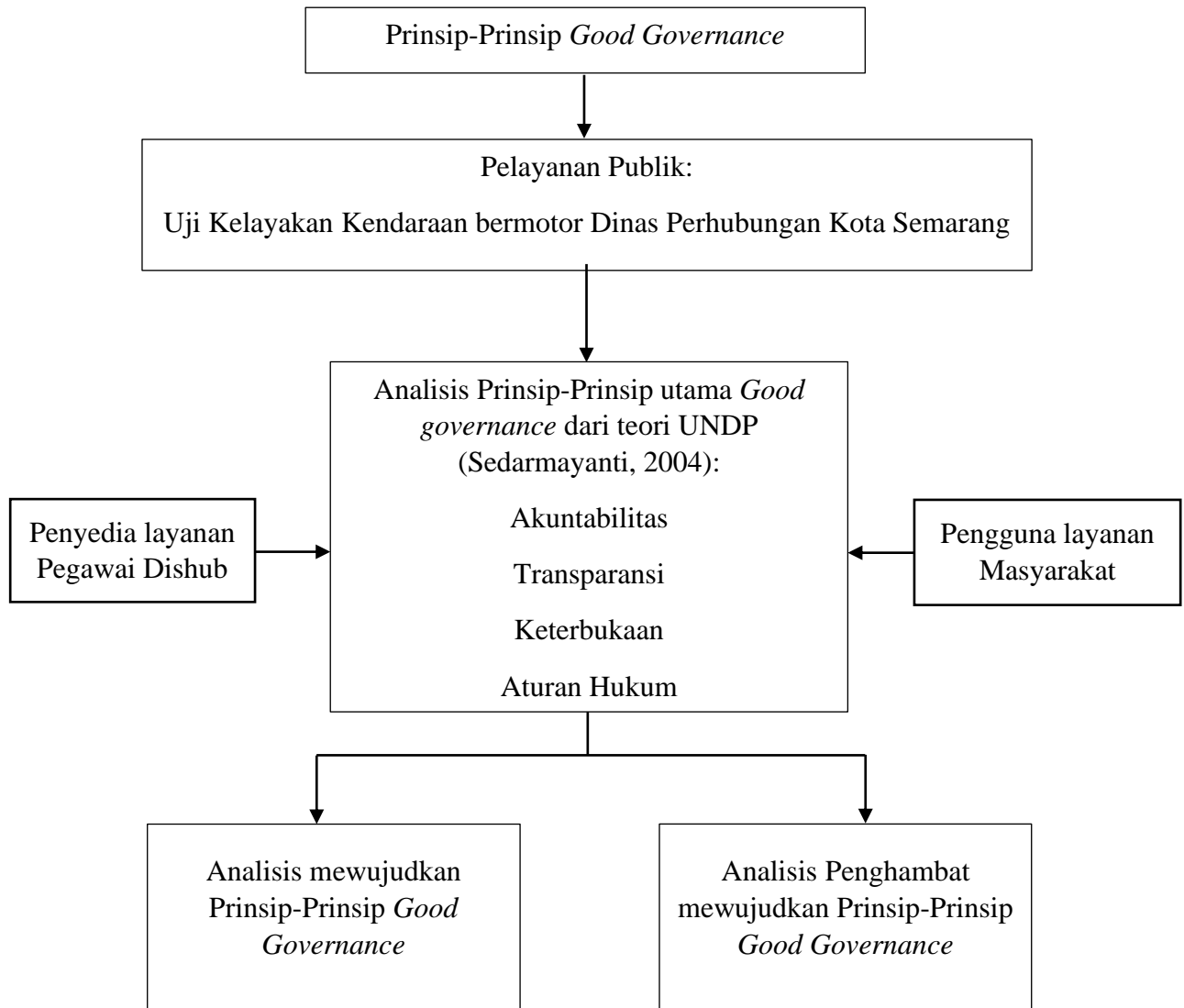
1. Akuntabilitas (Pemerintah);
  - a. kesesuaian kewenangan dan prosedur pemberian pelayanan publik, khususnya uji kelayakan/KIR.
  - b. kendala atau hambatan pelaksanaan tugas oleh staff Dinas Perhubungan.
  
2. Transparansi (Pemerintah);
  - a. tingkat keterbukaan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang meliputi persyaratan pelayanan, biaya dan waktu, serta mekanisme prosedur yang dapat diakses dan diketahui.
  - b. kemudahan peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna pelayanan uji kelayakan/KIR.

- c. kemudahan mendapatkan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan Dinas Perhubungan.
  - d. kendala atau hambatan yang terjadi.
3. Keterbukaan (Masyarakat);
- a. peluang pengaduan terhadap Dinas Perhubungan.
  - b. pemanfaatan pelayanan pengaduan.
  - c. kendala penyampaian pengaduan.
4. Aturan Hukum (Masyarakat).
- a. aturan hukum yang berlaku dan diterapkan kepada pengguna pelayanan untuk dipatuhi.
  - b. ada tidaknya komplain mengenai ketaatan terhadap aturan hukum yang berlaku.
  - c. kendala atau hambatan ketaatan terhadap aturan hukum.

Selanjutnya, berangkat dari prinsip-prinsip *good governance* itu digunakan sebagai indikator dalam meneliti mengenai perwujudan *good governance* saat menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Dengan kata lain, menggunakan prinsip-prinsip *good governance* untuk melihat secara umum. Dalam hal ini, Akuntabilitas dan Transparansi kaitannya dengan pemerintah (pegawai Dishub) sebagai penyedia layanan, sedangkan Keterbukaan dan Aturan Hukum kaitannya dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

## 1.8 Kerangka Berpikir

**Gambar 1. 2 Bagan Kerangka Pikir**



Sumber: Diolah Penulis, 2024



## **1.9 Metode Penelitian**

### **1.9.1 Jenis Penelitian**

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang akurat dan efisien, dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan penelitian dengan hasil temuan yang optimal melalui triangulasi data. Sugiyono (2015:83) menyatakan bahwa triangulasi data adalah metode pengumpulan data yang menggabungkan berbagai data dan sumber sebelumnya. Selanjutnya, dapat disimpulkan tentang bagaimana peristiwa tersebut berhubungan dengan variabel tertentu, terutama dalam konteks pengelolaan pemerintahan yang baik dan perkembangan pelayanan publik oleh Dinas Perhubungan. Pendekatan yang digunakan bersifat deskriptif, dimana penelitian ini menginvestigasi masalah dengan menjelaskan suatu data untuk menggambarkan kondisi fenomena penelitian. Proses penelitian ini perlu dilakukan secara sistematis untuk mempelajari terhadap peristiwa penelitian. Sebagai hasilnya, untuk memahami peristiwa yang terjadi di lingkungan sekitarnya dengan penelitian ini dapat menjadi seperangkat informasi yang bermanfaat.

### **1.9.2 Subjek Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis melaksanakan penelitiannya di tempat Dinas Perhubungan Kota Semarang yang beralamatkan di Jl. Tambak Aji Raya No. 5 Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah. Sebagai informan

penelitian ini, yang pertama, penyedia layanan yaitu Aparatur Dinas Perhubungan Kota Semarang terutama dalam uji kelayakan. Kemudian, yang kedua, melihat dari kebutuhan dan kesesuaian untuk triangulasi sumber data, penelitian ini juga mengambil dari beberapa pengguna layanan yaitu masyarakat pengguna uji kelayakan.

### **1.9.3 Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Pada data primer menggunakan sumber penelitian yang didapatkan secara langsung tidak berdasar perantara. Data primer ini berupa data yang berasal dari sumber pertama seperti informan dari bidang Lalu Lintas yang relevan dari Dinas Perhubungan. Selanjutnya, dari masyarakat pengguna pelayanan uji kelayakan kendaraan. Adapula dengan cara mendapatkan informasi lain melalui hasil pengamatan langsung oleh peneliti. Selain itu, juga menggunakan data sekunder dari dokumen, laporan hasil, artikel-artikel, dan sumber data lain yang bisa digunakan, baik itu tertulis maupun lisan yang memperhatikan keterkaitan penelitian.

### **1.9.4 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara kesatu adalah melakukan wawancara, pertemuan dengan memperoleh informasi yang menggambarkan kejadian masalah yang tidak diketahui hanya berdasarkan

observasi. Kedua, melakukan kegiatan observasi, dengan pengamatan ini mengidentifikasi secara sistematis fenomena sekitar, berkaitan tujuan dari penelitian dan dihubungkan secara kesenjangan pada kenyataan sebenarnya. Kemudian terakhir, menggunakan studi kepustakaan dan dokumentasi untuk menemukan data yang berhubungan terhadap variabel yang diteliti seperti buku, artikel-artikel, dokumen, laporan hasil penelitian, ulasan masyarakat di kolom aspirasi atau pengaduan, pernyataan dan pengumuman komunikasi visual, dan sebagainya. Penelitian ini memiliki fungsi dalam menemukan yang dibutuhkan untuk melengkapi data.

#### **1.9.5 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan berdasarkan menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014) dalam analisis data terdiri dari tiga kegiatan yang terjadi yaitu sebagai berikut:

1. Kondensasi data, proses ini dengan melakukan pemilihan, penyederhanaan, penguraian, dan atau mengubah data bagian dari catatan-catatan lapangan yang berupa tulisan, dialog wawancara, dokumen, dan materi empiris.
2. Penyajian data, kesatuan informasi yang sudah terstruktur dengan memahami kejadian untuk melaksanakan sesuatu dengan menganalisis secara mendalam dan tindakan lebih lanjut dari pemahaman yang sudah ditemukan.

3. Penarikan kesimpulan, kegiatan terakhir ini menarik kesimpulan dan memverifikasi oleh peneliti dengan menjabarkan hal-hal yang berkaitan dengan pola, penjelasan, sebab-akibat, dan proposisi, tergantung pula terhadap skala besar ukuran suatu catatan lapangan, metode pengkodean, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan waktu penyelesaian.