

Tata Kelola Pemerintahan dalam Pengoptimalan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) di Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya

Shinta Aurellia Maharani¹, Ananta Prathama²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
shintaam97@gmail.com¹, prathama.ananta@gmail.com²

ABSTRACT

Good and correct governance can be seen from governance that can make society prosperous and prosperous, including in terms of public services. Public services are essentially aimed at satisfying and adapting to the desires and needs of the community. In general, providing excellent service to the community is a manifestation of the duties of government officials as implementers of public services. Therefore, in the implementation of public services, both in sub-district and central agencies, it is necessary to carry out monitoring and evaluation. Cantian Pabean District is one of the regional government organizations in the city of Surabaya that provides public services in its area. The research method used in this research is descriptive research with collection techniques through observation and interviews. The focus of this research is focused on how to apply the principles of good governance in optimizing the fulfillment of supporting data from six aspects in the implementation of PEKPPP in the Cantian Pabean District based on the principles of Good Governance according to Sedarmayanti (2014: 5). The results of the research explain that the Cantian Customs District has implemented and implemented the principles of Good Governance which, when reviewed through PEKPPP, can be said to have fulfilled all existing principles, aspects and indicators.

Keywords: *good governance, cantian customs district, PEKPPP*

ABSTRAK

Tata kelola pemerintahan yang baik dan benar dapat dilihat dari tata kelola pemerintahan yang dapat membuat masyarakatnya makmur dan sejahtera termasuk dalam hal pelayanan publik. Pelayanan publik pada hakikatnya ditujukan untuk memuaskan dan menyesuaikan dengan keinginan serta kebutuhan masyarakat. Secara umum pemberian pelayanan prima kepada masyarakat sebagai perwujudan tugas pejabat pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik. Oleh karena itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik di kecamatan maupun instansi pusat perlu adanya pelaksanaan pemantauan dan evaluasi. Kecamatan Pabean Cantian merupakan salah satu organisasi pemerintah daerah di Kota Surabaya yang memberikan pelayanan publik di wilayahnya. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan melalui observasi serta wawancara. Fokus penelitian ini tertuju pada Fokus penelitian ini tertuju pada bagaimana penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam mengoptimalisasi pemenuhan data dukung dari enam aspek dalam pelaksanaan PEKPPP di Kecamatan Pabean Cantian berdasarkan pada prinsip-prinsip Good Governance menurut Sedarmayanti (2014:5). Hasil penelitian menerangkan bahwa Kecamatan Pabean Cantian telah menerapkan dan melaksanakan prinsip-prinsip Good Governance yang apabila ditinjau melalui PEKPPP dapat dikatakan telah memenuhi semua prinsip, aspek, dan indikator yang ada.

Kata kunci: *good governance, kecamatan pabean cantian, PEKPPP*

PENDAHULUAN

Pemerintahan merupakan sebuah sarana dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal. Keberhasilan penyelenggaraan pada suatu instansi pemerintahan tidak terlepas dari faktor tata kelola pemerintahan yang baik dan benar, dan menghasilkan sistem pemerintahan yang *Good Governance* atau diartikan sebagai Pemerintahan yang baik. *Good Governance* merupakan suatu konsep pengambilan keputusan yang pelaksanaannya dapat menjadi tanggung jawab bersama. Tata kelola pemerintahan atau *good governance* secara umum berisikan tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Rikun, 2018). Pada pelaksanaan pemerintahan yang *Good Governance* terdapat beberapa prinsip menurut Bappenas RI yang harus diterapkan dan ditegakkan pada setiap instansi pemerintahan antara lain yaitu: (1) Partisipasi Masyarakat, (2) Supremasi Hukum, (3) Transparansi, (4) Stakeholder, (5) Berorientasi pada Konsensus, (6) Kesenjangan, (7) Efektivitas dan Efisiensi, (8) Akuntabilitas, (9) Visi Strategis.

Syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* tersebut (Akadun, 2007). Tata kelola pemerintahan yang baik dan benar dapat dilihat dari tata kelola pemerintahan yang dapat membuat masyarakatnya makmur dan sejahtera termasuk dalam hal pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian keperluan layanan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada instansi tersebut yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik pada hakikatnya ditujukan untuk memuaskan dan menyesuaikan dengan keinginan serta kebutuhan masyarakat. Secara umum pemberian pelayanan prima kepada masyarakat sebagai perwujudan tugas pejabat pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik. Pemberian pelayanan yang prima juga harus dilakukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan atau standar operasional pelayanan (SOP) yang berlaku pada instansi tersebut. Tujuan utama dari pemberian pelayanan prima yakni kepuasan pelanggan/masyarakat, oleh karena itu setiap penyedia layanan berkewajiban untuk berupaya dalam pemberian pelayanan yang baik agar pihak penerima layanannya terpuaskan (Ariyani, 2010). Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila pemberi pelayanan dapat memenuhi dan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan penerima layanannya, sehingga dapat memberikan kepuasan dan memenuhi keinginan penerima layanan. Pelayanan yang prima harus dan wajib diberikan oleh seluruh perangkat pemerintahan daerah terkhusus pemerintahan yang kecil dan paling dekat dengan masyarakat yaitu kecamatan.

Menurut Pasal 14 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Dengan kata lain kecamatan merupakan sebagai wilayah administratif yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah kabupaten/kota. Kecamatan dapat diartikan sebagai perangkat daerah yang dekat dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat terkait dengan urusan publik. Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah menjadi fokus utama dari masyarakat khususnya pada pemerintahan kecamatan terkait pemberian pelayanan publiknya yang kurang dalam melaksanakan prinsip-prinsip *Good Governance* (Rikun, 2018). Selain dari kinerja pemerintah masih banyak sekali keluhan terkait pemberian pelayanan publik pada kecamatan, salah satunya terkait ketidaksesuaian realita dengan standar operasional yang berlaku, tidak dilaksanakannya kode etik atau budaya layanan yang berlaku.

Oleh karena itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik di kecamatan maupun instansi pusat perlu adanya pelaksanaan pemantauan dan evaluasi. Pelaksanaan pemantauan dilakukan untuk mengamati, mengawasi serta memperhatikan pengembangan instansi agar mengetahui bagaimana cara kerja atau jalannya penyelenggaraan pemerintahan tersebut apabila terdapat tidak kesesuaian. Sedangkan dilaksanakannya evaluasi berguna untuk memberikan arahan, masukan, hingga penilaian pada instansi. Dengan kata lain evaluasi dapat dipergunakan untuk memberikan gambaran terhadap perkembangan dan kemajuan sebuah instansi dalam mencapai tujuan atau nilai yang telah ditetapkan dalam tujuan instansi tersebut yang kemudian dapat diberikan penilaian.

Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kementerian PANRB melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 4 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun dasar dalam pelaksanaan PEKPPP mengacu pada Pedoman Menteri PANRB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme PEKPPP. Dalam peraturan tersebut berisikan enam aspek dalam melakukan Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) yang masing-masing aspeknya memiliki bobot tersendiri yaitu Kebijakan Pelayanan 30%, Profesionalisme SDM 18%, Sarana Prasarana 15%, Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) 15%, Konsultasi dan Pengaduan 15%, serta Inovasi 7%.

Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik juga dilakukan pada seluruh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik, tidak terkecuali pemerintahan kecamatan dan kelurahan. Kecamatan Pabean Cantian merupakan salah satu organisasi pemerintah daerah di Kota Surabaya yang memberikan pelayanan publik di wilayahnya. Pemberian pelayanan yang prima membuat masyarakat di wilayah Kecamatan Pabean Cantian merasa puas dan senang

terhadap pemberian pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dikatakan hingga saat ini kualitas pelayanan Kecamatan Pabean Cantian baik dan prima. Hal ini dibuktikan dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang pada setiap bulannya terus naik, nilai tersebut didapat dari Survey kepuasan Masyarakat (SKM). Selain itu Kecamatan Pabean Cantian juga mendapatkan penghargaan dari Pemerintah Kota Surabaya terkait inovasi-inovasi yang telah digagas oleh Camat Pabean Cantian.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas, lengkap dan mendalam mengenai tata kelola pemerintahan dalam pengoptimalan Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) di Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya. Dengan penelilitain kualitatif deskriptif, analisis data yang diperoleh dituangkan dengan memberikan paparan serta penggambaran mengenai kondisi yang diteliti dalam bentuk uraian naratif. Fokus penelitian ini tertuju pada bagaimana penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dalam mengoptimalisasi pemenuhan data dukung dari enam aspek dalam pelaksanaan PEKPPP di Kecamatan Pabean Cantian berdasarkan pada prinsip-prinsip *Good Governance* menurut Sedarmayanti (2014:5). Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi serta wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Pabean Cantian merupakan unit penyelenggara pelayanan publik dibawah Pemerintah Kota Surabaya pada wilayah daerah Pabean Cantian yang terdapat di Jalan Teluk Sampit No. 2-A, Kota Surabaya. Kecamatan Pabean Cantian menaungi 4 kelurahan, diantaranya yaitu Kelurahan Tanjung Perak, Kelurahan Nyamplungan, Kelurahan Krembangan Utara, dan Kelurahan Bongkaran. Dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publiknya, tentu saja Kecamatan Pabean Cantian menekankan pemberian pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan *Good Governance*. Dalam perwujudannya sesuai dengan motto pelayanan kecamatan yaitu "Pelayanan Cepat Pelayanan Tepat" dan slogan kecamatan "ISOK!" (Inovatif, Solutif, Optimis, Kreatif) membuat penerima layanan / masyarakat merasa puas dengan pmeberiaan layanan yang digunakan, sehingga masyarakat mengisi Survey Kepuasan Masyarkaak (SKM) dengan penilaian dan kesan serta pesan yang baik. Hal ini dibuktikan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang setiap bulannya terus meningkat meskipun terdapat 1 bulan yang menurun.

Tabel 1 Nilai SKM Kecamatan Pabean Cantian

BULAN	NILAI SKM
Januari	99,02%
Februati	97,22%
Maret	97,61%

April	99,28%
Mei	99,32%

Selain itu, dilansir dari Jawa Pos.com (8 November 2023) Kecamatan Pabean Cantian mendapatkan penghargaan dari Pemerintah Kota Surabaya terkait dengan beberapa inovasi / trobosan baru yang digagas oleh Camat Pabean Cantian dalam bidang pelayanan publik. Dari inovasi-inovasi tersebut Kecamatan Pabean Cantian diberikan penghargaan sebagai kecamatan dengan sinegritas kinerja terbaik oleh Pemerintah Kota Surabaya, dan Kecamatan Pabean Cantian telah mengalahkan 30 kecamatan lainnya.

Berdasarkan pada hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) dan penelitian didapatkan bahwa pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Pabean Cantian dengan melihat dari enam aspek pengukurannya sudah dilaksanakan dan dipenuhi dengan baik seluruhnya. Enam aspek tersebut terbagi lagi menjadi 150 indikator, pada Kecamatan Pabean Cantian telah memenuhi 135 indikator. Apabila ditinjau dengan prinsip *Good Governance* menurut Sedarmayanti (2014:5) melalui pengoptimalan pemenuhan enam aspek PEKPPP yaitu sebagai berikut:

1. Partisipasi (*participation*)

Partisipasi merupakan adanya keterlibatan masyarakat untuk menyampaikan usulan atau pendapatnya dalam hal pengambilan kebijakan di suatu instansi (Istiqomah, dkk 2022). Atau dapat dikatakan bahwa partisipasi merupakan suatu situasi dimana setiap masyarakat harus dan wajib memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan dan pembuatan keputusan, baik dilakukan secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sesuai dengan korelasinya masing-masing.

Dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Kecamatan Pabean Cantian apabila dilihat dari aspek Kebijakan Pelayanan yang terdiri dari 9 indikator standar pelayanan, Forum Konsultasi Publik (FKP), publikasi standar pelayanan, peninjauan ulang standar pelayanan, maklumat pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), publikasi SKM, presentase tindak lanjut hasil SKM, dan waktu tindak lanjut hasil SKM. Pada prinsip partisipasi ini Kecamatan Pabean Cantian telah memberikan ruang bagi masyarakat untuk ikut andil dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya. Hal ini dibuktikan dengan adanya Forum Konsultasi Publik (FKP) yang dilakukan setiap 1 tahun sekali dengan tujuan untuk dengan tujuan untuk menyelaraskan kemampuan Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan harapan publik dan meminimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik. Dalam pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) ini dipartisipasi dan dihadiri oleh penyelenggara layanan (unsur dari Kecamatan, Kelurahan, Puskesmas wilayah Kecamatan Pabean Cantian), stakeholder pelayanan publik (Dispendukcapil, Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Surabaya, Bagian Organisasi Setda Kota Surabaya), LPMK,

masyarakat wilayah Kecamatan Pabean Cantian, dan media massa. Forum Konsultasi Publik (FKP) membahas terkait bidang Pelayanan Publik antara lain yaitu penyusunan kebijakan pelayanan publik, penyusunan standar pelayanan publik, pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dan kebijakan lain terkait pelayanan publik. Namun untuk indikator peninjauan ulang standar pelayanan dilakukan melalui rapat internal dengan lurah dan kasi pemerintahan pada setiap kelurahan di wilayah Kecamatan Pabean Cantian.

Prinsip partisipasi ini juga terlaksana pada indikator Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dimana Setiap penerima layanan yang telah dilayani wajib dalam memberikan penilaiannya kepada penyelenggara pelayanan, begitu juga dengan Kecamatan Pabean Cantian yang menyediakan barcode / link untuk masyarakat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hal ini digunakan untuk mengetahui apakah masyarakat merasa puas dengan pemberian layanan yang telah diberikan oleh kecamatan, dan juga mengetahui kritik, saran, serta masukan dari penerima layanan yang nantinya akan menjadi bahan evaluasi bagi Kecamatan Pabean Cantian.

2. **Supremasi Hukum (*law enforcement*)**

Supremasi Hukum yaitu penegakan hukum yang konsisten dan tidak diskriminatif, yang merupakan sebuah upaya pemberian sanksi terhadap aparat/pejabat penegak hukum yang berintegritas (Istiqomah, dkk 2022). Supremasi Hukum dapat diartikan sebagai jaminan kepastian hukum dengan memberikan rasa keadilan bagi masyarakat terhadap kebijakan publik yang diberikan dan ditempuh untuk masyarakat.

Pada prinsip Supremasi Hukum ini apabila ditinjau dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Kecamatan Pabean Cantian dapat dilihat pada aspek Kebijakan Pelayanan, aspek Profesionalisme SDM, serta aspek Konsultasi dan Pengaduan. Dalam aspek Kebijakan Pelayanan, Kecamatan Pabean Cantian memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tertuang dalam Surat Keputusan Camat tentang Standar Pelayanan Kecamatan Pabean Cantian. SP tersebut salah satunya mengacu / mengingat dari Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selain itu, Kecamatan Pabean Cantian juga memiliki Maklumat Pelayanan yang tertuang dalam Surat Keputusan Camat tentang Penetapan Maklumat Pelayanan Kecamatan Pabean Cantian. Adanya maklumat pelayanan ini merupakan sebuah bentuk legalitas atas kewajiban dan janji penyelenggara layanan kepada masyarakat pengguna layanan untuk melaksanakan pemberian layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan penyelenggara layanan (Rikun, 2018).

Apabila ditinjau dari aspek Profesionalisme SDM dalam PEKPPP yang terbagi lagi menjadi 5 indikator di antaranya yaitu kebijakan jam layanan, kode etik, motivasi kerja, kriteria pemberian penghargaan, dan budaya layanan. Pada Kecamatan Pabean Cantian terdapat Surat Keputusan Camat tentang Kode Etik Pegawai Kecamatan dan Kelurahan di Wilayah Kecamatan Pabean Cantian yang bertujuan sebagai pedoman atau acuan pegawai dalam bertindak dan melaksanakan tugas. Sk tersebut memuat 5 unsur yaitu 1) hak dan kewajiban; 2) larangan KKN; 3) larangan diskriminasi; 4) sanksi; 5) penghargaan. Selain itu, pada indikator kriteria pemberian penghargaan juga dituangkan dalam Surat Keputusan Camat tentang Penilaian Kinerja Pegawai dan Pemberian Penghargaan (Reward) bagi Pegawai Teladan pada Kecamatan Pabean Cantian.

Pada aspek Konsultasi dan Pengaduan prinsip Supremasi Hukum ini juga dibuktikan dengan tersedianya Surat Keputusan Camat tentang Penanggungjawab Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kecamatan Pabean Cantian. Dengan adanya SK tersebut membuat pemberian pelayanan terkait konsultasi dan pengaduan menjadi lebih aman. Lebih jelasnya dengan adanya SK Penanggungjawab Pengelolaan Pengaduan pemberian jawaban, penyampaian saran serta penyelesaian atas pengaduan tersebut dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya.

3. Akuntabilitas (*accountability*)

Akuntabilitas merupakan sebuah kewajiban bagi pejabat publik untuk bertindak secara bertanggung jawab dan dapat dipertanggungjawabkan atas segala tindakan dan kebijakan yang diambilnya (Erin Marlina, 2019). Dengan kata lain akuntabilitas juga merupakan tindakan yang bertanggung jawab dari penyedia layanan dengan konsisten sesuai standar dan peraturan yang berlaku dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan sebaik-baiknya. Kebijakan menjadi panduan dasar dalam menjalankan aktivitas suatu organisasi, oleh karena itu kebijakan harus dibuat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dapat dilihat pada 2 prinsip sebelumnya yang apabila ditinjau pada aspek dari PEKPPP yang berupa aspek Kebijakan Publik, Profesionalisme SDM, serta Konsultasi dan Pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Pabean Cantian dapat dikatakan telah memenuhi prinsip akuntabilitas ini. Hal ini dibuktikan dengan adanya SK Standar Pelayanan, SK Kode Etik, SK Pemberian Penghargaan (Reward), dan SK Penanggungjawab Pengelolaan Pengaduan yang dibuat berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik dari Undang-Undang Dasar maupun Peraturan Daerah Kota Surabaya.

4. Tranparansi (*transparency*)

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses terhadap penyelenggaraan pemerintahan terkait dengan informasi mengenai kebijakan, proses pelaksanaan dan hasil yang dicapai (Lalolo 2013:3). Jelasnya transparansi

adalah pemberian informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, tata cara pelayanan, serta memberikan kemudahan akses terhadap informasi bagi masyarakat dan mewajibkan terbukanya kesempatan masyarakat untuk memberikan masukan, kritik dan saran.

Pada prinsip Transparansi ini apabila ditinjau dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Kecamatan Pabean Cantian dapat dilihat pada aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) yang terbagi lagi menjadi 4 indikator diantaranya yaitu Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN), SIPP pendukung operasional pelayanan, Kualitas SIPP elektronik, serta pemutakhiran data dan informasi kanal digital. Dari keempat indikator tersebut Kecamatan Pabean Cantian telah memenuhi seluruhnya, dan dapat dikatakan Kecamatan Pabean Cantian sangat informastif dalam pemberian informasi kepada masyarakatnya. Seperti halnya Kecamatan Pabean Cantian yang sudah mengunggah jenis-jenis layanan yang tersedia sesuai dengan SK Standar Pelayanan pada laman resmi sippn.menpan.go.id.

Selain itu pada indikator pemutakhiran data dan informasi kanal digital, Kecamatan Pabean Cantian sangat rutin dalam memberikan informasi melalui postingan instagram yang setiap harinya diunggah, baik informasi dari dokumentasi kegiatan kecamatan, informasi mengenai kependudukan, informasi terkait jenis pelayanan kecamatan, serta berisikan konten-konten dan vidio-vidio informasi yang menarik dan sangat informatif. Tidak hanya itu saja, pemberian informasi terkait pelayanan publik di Kecamatan Pabean Cantian juga tersedia melalui media cetak seperti banner atau brosur yang tersedia di depan dan di dalam ruang pelayanan Kecamatan Pabean Cantian. Serta Kecamatan Pabean Cantian juga menggunakan media yang telah difasilitasi oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk masyarakat dalam melaporkan atau melakukan pengaduan terhadap permasalahan yang ada di lingkungan sekitar. Media tersebut berupa website dan aplikasi yang bernama Media Center / Wargaku yang sangat mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat.

5. Efektivitas dan Efisiensi (*efficiency and effectiveness*)

Efektivitas dan Efisiensi merupakan pengelolaan sumber daya publik yang dilakukan secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif) (Heryanto Monoarfa, 2012). Dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Kecamatan Pabean Cantian apabila dilihat dari aspek Inovasi. Pengelolaan sumber daya publik secara efektif dan efisien di Kecamatan Pabean Cantian yakni tersedianya ruang khusus yang digunakan untuk konsultasi dan pengaduan yang sebelumnya belum ada dan menjadi salah satu bentuk inovasi yang diciptakan. Hal tersebut dikarenakan pada sebelumnya ruang pelayanan di Kecamatan Pabean Cantian hanya memuat loket pelayanan saja, tetapi setelah dilakukan renovasi dan diberikan terobosan baru

oleh Camat Pabean Cantian kini ruang pelayanan juga tersedia area bermain anak, pojok baca/perpustakaan, serta Klinik Pelayanan Publik.

Kecamatan Pabean Cantian juga melakukan inovasi program Jemput Bola dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan publiknya. Jemput Bola merupakan sebuah program dimana pegawai kecamatan akan turun langsung ke lapangan yang diperuntukan untuk masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik (kelompok rentan) yang ingin melakukan kepengurusan dokumen. Selain itu, Kecamatan Pabean Cantian juga menyediakan petugas khusus yang menguasai bahasa isyarat/ahli isyarat untuk mempermudah pemberian pelayanan kepada kelompok rentan. Dengan adanya program tersebut pemberian pelayanan publik dapat dikatakan mudah, sederhana, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tata kelola pemerintahan di Kecamatan Pabean Cantian telah melaksanakan serta menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*, dan dalam pengoptimalan pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Kecamatan Pabean Cantian juga sangat mengoptimalakan pemberian data dukungannya, sehingga dapat dikatakan PEKPPP di Kecamatan Pabean Cantian sangat baik karena telah memenuhi keenam aspek dan indikator yang ada. Dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Partisipasi, Kecamatan Pabean Cantian sudah sangat menerapkan prinsip ini. Hal ini dilihat dari tersedianya Forum Konsultasi Publik yang memberikan ruang bagi masyarakat untuk ikut andil dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya baik dalam pembahasan terkait Standar Pelayanan maupun penilaian kepuasan pemberian layanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
2. Supremasi Hukum, pada prinsip ini sudah sangat diterapkan oleh Kecamatan Pabean Cantian yang dapat dilihat dari tersedianya SK Standar Pelayanan, SK Maklumat Pelayanan, SK Kode Etik Pegawai Kecamatan dan Kelurahan di Wilayah Kecamatan Pabean Cantian, dan SK Penanggungjawab Pengelolaan Pengaduan.
3. Akuntabilitas, Kecamatan Pabean Cantian telah menerapkan prinsip ini pada saat pembuatan Surat Keputusan Camat terkait tentang standar pelayanan, kode etik, pemberian penghargaan (reward), dan penanggungjawab pengelolaan pengaduan yang dibuat berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik dari Undang-Undang Dasar maupun Peraturan Daerah Kota Surabaya.
4. Transparansi, pada prinsip ini sudah sangat diterapkan oleh Kecamatan Pabean Cantian. Hal ini dapat dilihat dari pemberian informasi terkait pelayanan publik pada Kecamatan Pabean Cantian yang dapat dikatakan sangat baik dan sangat informatif dengan memanfaatkan media sosial instagram sebagai wadah. Sehingga informasi apapun terkait kecamatan dapat didapatkan dan diakses langsung oleh pengguna layanan / masyarakat.
5. Efektivitas dan Efisiensi, Kecamatan Pabean Cantian telah menerapkan prinsip ini yang dapat dilihat dari pengelolaan sumber daya publik yang baik dan tersedianya

inovasi program dalam hal pelayanan publik yang sangat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan kesimpulan maka saran yang dapat dikemukakan adalah Kecamatan Pabean Cantian diharapkan dapat mempertahankan penyelenggaraan pelayanannya yang telah menerapkan dan mengedepankan tata kelola pemerintahan yang baik melalui prinsip *Good Governance* dengan menjunjung tinggi pemberian pelayanan yang prima. Selain itu, Kecamatan Pabean Cantian juga diharapkan dapat mempertahankan pemenuhan atas enam aspek Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) dan dapat terus meningkatkannya. Pemenuhan enam aspek tersebut sangat berpengaruh penting dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, E. D. (2010). Penerapan Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Politeknik Manufaktur Negeri Bandung. *VII*(1), 19–24.
- Hadi, S. N. (2023). Muhammad Januar Rizal, Camat Pabean Cantian yang Membuat Sejumlah Terobosan Pelayanan pada 8 November 2023. *jawapos.com*. <https://www.jawapos.com/features/013259897/muhammad-januar-rizal-camat-pabean-cantian-yang-membuat-sejumlah-terobosan-pelayanan/>. Diakses pada 27 Mei 2024.
- Istiqomah, I. P., Djumiarti, T., & Afrizal, T. (2022). Analisis Praktik Good Governance dalam Reformasi Manajemen Pelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, *11*(4), 314–334.
- Mulyapradana, A., & Psi, S. (2018). *Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT BAM*. *1*, 14–24.
- Publik, A., Ilmu, F., & Politik, I. (2023). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang. *2*(1), 61–76.
- Renhart, W., Djuka, K., Fithriana, N., & Larasati, D. C. (2022). Pelayanan Prima Dan Faktor-Faktornya Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang. *2*(1), 1–14.
- Rikun, M., LALOMA, A., & PLANGITEN, N. (2018). Tata Kelola Pemerintahan di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, *4*(54)
- Soreang, D. I. D. (2023). Evaluasi pelayanan publik dalam upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di desa soreang. *01*, 34–38.