

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini tinjauan pustaka akan mencakup beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dibawah ini merupakan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Penulis dan Tahun Terbit	Isi	Relevansi	
				Persamaan	Perbedaan
1.	<i>Public Service Quality in Good Governance Perspective: Study on Publishing Trade License in South Tangerang City</i>	Agus Nugraha & Sumartono, 2015. (<i>Journal of Public Administration of Applied Sociology</i>)	Kompleksitas persyaratan, prosedur yang rumit dan kurangnya kepastian waktu dan biaya dalam layanan lisensi perdagangan menunjukkan rendahnya kualitas layanan publik. Melalui layanan publik berdasarkan tata kelola yang baik, kualitas layanan lisensi perdagangan dapat meningkat, sehingga mendorong pengusaha untuk segera membeli lisensi perdagangan. Hasil penelitian	Persamaan pada jurnal terkait mengacu pada teori penerapan <i>good governance</i> melalui pelayanan publik.	Perbedaan antara jurnal terkait dengan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dan fokus penelitian. Fokus penelitian pada jurnal terkait adalah layanan publik lisensi perdagangan. Dan pada jurnal ini penerapan <i>good governance</i> masih rendah.

			menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada lisensi perdagangan di Kota Tangerang Selatan ditinjau dari perspektif <i>good governance</i> masih rendah		
2.	<i>The Influence of E-government on good governance from the perspective of Public in Lebanon</i>	Hassan Alaaraj, 2014. (<i>Journal of Public Administration and Governance</i>)	Hasil penelitian utama menunjukkan bahwa secara umum, praktik e-government memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tata kelola yang baik atau <i>good governance</i> . Khususnya, pemerintahan yang baik dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh layanan elektronik.	Sama sama menggunakan teori penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> menurut UNDP melalui praktik pelayanan berbasis elektronik atau <i>e-government</i> .	Penelitian ini fokus pada tiga praktik <i>e-government</i> yaitu <i>e-administration</i> , <i>e-service</i> dan <i>e-procurement</i> dalam mencapai pemerintahan yang baik. Metode pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif.
3.	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik pada Pemerintah Kelurahan Kolongan Mitung Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Sangihe	Rudolfo Mandalika, Markus Kaunang & Daud Liando, 2018. (Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Sam Ratulangi)	Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik pada kelurahan kolongan mitung telah memberikan yang terbaik, tetapi dalam memberikan pelayanan kelurahan kolongan mitung membedakan	Mengkaji pentingnya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan Good Governance melalui penerapan prinsip-prinsip Good Governance.	Pada penelitian ini juga berfokus pada faktor yang mendorong terselenggaranya penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik.

			masyarakatnya yang berkemampuan secara finansial dan kurang secara finansial		
4.	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru	Sri Roserdevi Nasution, 2018. (Jurnal Niara Unoversitas Lancang Kuning)	Pemerintah Kota Pekanbaru yang melaksanakan sistem pemerintahan yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk perwujudan <i>Good Governance</i> . Masih ditemukan banyak permasalahan dalam memberikan pelayanan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Registrasi Surat Tanah, rekomendasi dan surat keterangan lainnya. Dari hasil penelitian diatas bahwa penerapan prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> di kantor camat Sail belum sepenuhnya maksimal, hal ini dikarenakan bahwa antara bawahan dan pimpinan belum terlaksana komunikasi yang sejalan	Mengkaji pentingnya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan <i>Good Governance</i> melalui penerapan prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> .	Penelitian ini juga berfokus pada faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru.
5.	Penerapan Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i>	Safrijal., M. Nasir & Hasbi Ali, 2016.	Berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan	Sama sama menggunakan teori penerapan prinsip-prinsip	Terdapat faktor eksternal dan internal kurangnya

	<p>oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan</p>	<p>(Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah)</p>	<p>penerapan Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> di Kecamatan Kluet Utara belum berjalan dengan sempurna dan masih jauh dari apa yang terkandung dalam prinsip-prinsip <i>Good Governance</i>, <i>Good Governance</i> baru diterapkan semenjak pertengahan 2015. Masyarakat masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang di berikan oleh aparatur, dan tingkat kedisiplinan aparatur juga masih kurang. dalam penerapannya juga belum berjalan dengan efektif, disebabkan oleh kendala-kendala yang menghambat efektifitas pelayanan. Adapun kendala tersebut terdapat dua faktor, yaitu faktor internal</p>	<p><i>Good Governance</i> menurut UNDP melalui praktik pelayanan berbasis elektronik atau <i>e-Government</i>.</p>	<p>pemahaman aparatur terhadap penerapan prinsip-prinsip <i>Good Governance</i>.</p>
--	---	---	---	--	--

			<p>dan faktor eksternal, faktor internal kurangnya pemahaman aparaturnya terhadap prinsip-prinsip <i>Good Governance</i>, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya disiplin aparaturnya di waktu jam kerja, sedangkan faktor eksternal kurangnya partisipasi masyarakat, kurangnya pengawasan dari pemerintah dan keterbatasan anggaran dalam memenuhi kebutuhan fasilitas pelayanan.</p>		
--	--	--	--	--	--

Sumber: data diolah

Dari beberapa jurnal yang telah dikutip sebagai referensi dalam melakukan penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan hasil dalam penelitian tentang penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik. Pada penelitian diatas memiliki fokus dan permasalahan yang berbeda-beda, namun teori yang digunakan memiliki kesamaan. Teori prinsip-prinsip *Good*

Governance pada penelitian diatas sebagai kontribusi jurnal yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Selain itu dalam penelitian yang sudah dilakukan tidak ada satupun yang menggunakan objek penelitian yang berlokasi di kelurahan Mangkubumen Kota Surakarta, dan Kelurahan Mangkubumen adalah kelurahan pertama yang menggunakan e-Kelurahan di Kota Surakarta diikuti dengan kelurahan-kelurahan yang ada.

B. *Good Governance*

1. *Pengertian Good Governance*

Good Governance adalah merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and service* disebut *governance* (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan praktek terbaiknya disebut “*good governance*” (pemerintahan yang baik) (Sedarmayanti, 2012:2). Menurut Kashi Nisjar (1997) dalam Domai (2001) mengemukakan bahwa secara umum *good governance* mengandung unsur utama yang terdiri dari akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum. Dalam artian bahwa sesuatu yang dipandang baik dalam suatu masyarakat, namun bagi masyarakat lainnya belum tentu mendapat penilaian yang sama. Sementara itu *World Bank* mendefinisikan *good governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab serta sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha (Mustafa, 2013:186).

commit to user

Berdasarkan beberapa pendapat para tokoh terkait pengertian *good governance* khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka dapat disimpulkan bahwa *good governance* adalah suatu penyelenggaraan pemerintahan yang bertanggung jawab dan menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat sehingga sehingga sumber daya pendukung kepada lembaga dan aparat yang dibawahnya untuk mengambil keputusan dan memecahkan masalah secara efektif dan efisien.

2. Asas-asas *Good Governance*

Asas pemerintahan yang baik merupakan bagian yang paling penting karena asas pemerintahan yang baik ini diibaratkan seperti rambu lalu lintas di jalan raya jika tidak ada rambu lalu lintas akan terjadi kekacauan dalam berkendara sama halnya jika tidak ada asas akan terjadi kekacauan dalam suatu pemerintahan karena asas-asas diperlukan untuk memperlancar hubungan pemerintahan (lalu lintas pemerintahan antara pemerintah dengan yang diperintah atau warga masyarakat).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, ditetapkan tujuh asas penyelenggaraan negara yang baik yaitu:

- a. Asas kepastian hukum, yaitu asas yang mengutamakan peraturan perundang-undangan, kepatuhan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara,
- b. Asas tertib penyelenggaraan negara, yaitu asas yang mengutamakan

commit to user

keteraturan, keserasian, dan kesinambungan dalam pengendalian dan penyelenggaraan negara,

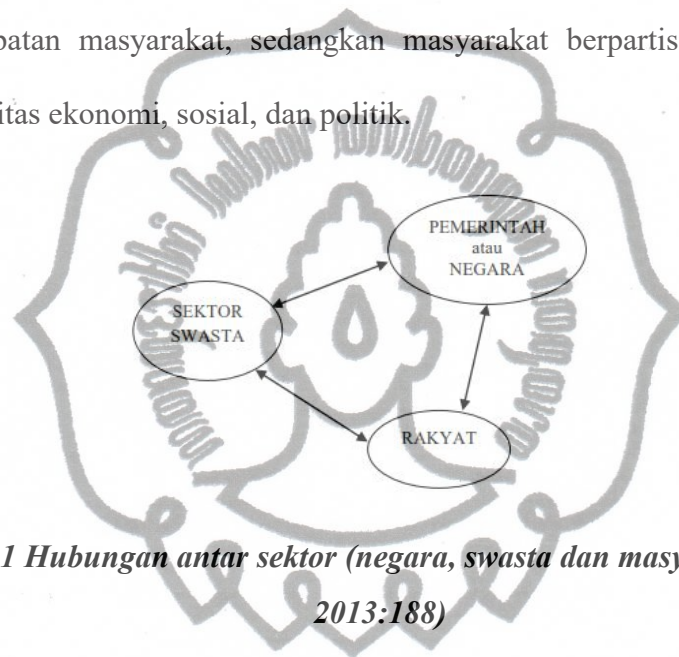
- d. Asas kepentingan umum, yaitu asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan yang aspiratif, akomodatif dan selektif,
- e. Asas keterbukaan, yaitu asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara,
- f. Asas proporsionalitas, yaitu asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara,
- g. Asas profesionalitas, yaitu asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku,
- h. Asas akuntabilitas, yaitu asas dimana setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mustafa, 2013:199).

3. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Terciptanya suatu pemerintahan yang baik (*good governance*) atau pemerintahan seperti apa yang diharapkan oleh masyarakat diperlukan suatu sistem yang memungkinkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Keraf dan Akadun

mengartikan *good governance* sebagai adanya dan berfungsi baiknya beberapa perangkat kelembagaan sedemikian rupa sehingga memungkinkan kepentingan masyarakat bisa dijamin dengan baik (Kartika dkk, 2012:11).

Peran pemerintah dalam menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sektor swasta sebagai pendorong terciptanya perluasan lapangan kerja dan pendapatan masyarakat, sedangkan masyarakat berpartisipasi secara aktif dalam aktifitas ekonomi, sosial, dan politik.



Gambar 2. 1 Hubungan antar sektor (negara, swasta dan masyarakat) (Mustafa, 2013:188)

Tiga prinsip utama yang mendasari penerapan good governance adalah transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dan efektivitas. Ketiga prinsip dasar ini merupakan prinsip yang berlaku secara universal (Adisasmita, 2011:38). Senada dengan hal tersebut Gambir Bhatta mengungkapkan bahwa unsur utama governance yaitu akuntabilitas (*accountability*), transparansi (*transparency*), keterbukaan (*openness*), dan aturan hukum (*rule of law*) ditambah dengan kompetensi manajemen (*management competence*) dan hak-hak asasi manusia (*human right*) (Mustafa 2013:190).

United Development Program (UNDP,1997) mengemukakan bahwa

prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

a. Partisipasi (*Participation*)

Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki mau pun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung, mau pun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

b. Aturan Hukum (*Rule of Law*)

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia.

c. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi

d. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan

e. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)

Pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

f. Berkeadilan (*Equity*)

commit to user

Pemerintahan yang baik akan memberi kesempatan yang baik terhadap laki-laki mau pun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.

g. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhannya melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber-sumber yang tersedia.

i. Akuntabilitas (*Accountability*)

Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum), sebagaimana halnya kepada para pemilik (stakeholders).

j. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut (Mustafa, 2013:190).

Pada penelitian ini menggunakan teori UNDP karena memiliki unsur yang sesuai dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Hal tersebut sesuai dengan penelitian (Sri Roserdevi Nasution, 2018) yang menyebutkan bahwa *Good Governance* hadir sebagai acuan dalam mencari perbaikan birokrasi sesuai dengan tuntutan reformasi. Mewujudkan konsep *good governance* dapat dilakukan dengan mencapai keadaan yang baik dan bersinergi antara pemerintah, masyarakat maupun swasta. Tanpa terkecuali di dalam penyelenggaraan

pelayanan publik juga dituntut berjalannya *good governance* dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP. Dalam referensi buku (Sedarmayanti, 2004) menyebutkan tiga prinsip yang mendasari penerapan *good governance* adalah transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dan efektivitas. Ketiga prinsip dasar ini merupakan prinsip yang berlaku secara universal, kemudian UNDP mengemukakan Sembilan prinsip-prinsip *good governance* yang harus dianut dan dikembangkan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan e-Kelurahan di Kelurahan Mangkubumen Kota Surakarta, dengan fokus penelitian ini pada beberapa prinsip *good governance* yang disesuaikan dengan permasalahan dilapangan yaitu prinsip akuntabilitas, prinsip transparansi, prinsip responsivitas, dan prinsip efisien dan efektifitas dalam pelayanan e-Kelurahan.

C. *Electronic Government*

Dalam menjawab tuntutan masyarakat serta menunjang peningkatan kualitas pelayanan, pemerintah menerapkan suatu sistem informasi yang dapat digunakan untuk melayani pelayanan publik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, ataupun manajemen pemerintahan yang lebih baik (Irawan, 2013).

World Bank (WB, 2000) memandang *e-gov* merupakan adopsi dari perkembangan dan pemanfaatan teknologi perbankan sedunia. Pengembangan *e-gov*, dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas manajemen pemerintahan dengan menggunakan internet dan teknologi digital lainnya. *e-Government* juga dapat dikatakan sebagai inovasi

yang tepat dalam pemerintahan karena membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien (Widodo, 2016). Jadi *e- government* merupakan bentuk aplikasi *good governance* yang merupakan suatu perkembangan teknologi dalam dunia pemerintahan, yang bisa menghubungkan pemerintah, bisnis, maupun masyarakat.

Keuntungan dari penerapan *e-government*, antara lain: Pertama, tertib administrasi, karena dengan layanan yang lebih dekat akan membangun psikologis masyarakat untuk memenuhi kewajiban publiknya. Kedua, mempercepat proses layanan umum. Permohonan masyarakat dapat diproses tanpa menunggu kelengkapan dokumen yang telah diverifikasi pada tingkat desa. Kinerja lembaga teknis dapat meningkat. Ketiga, meringankan pekerjaan lembaga daerah untuk menjangkau masyarakat hingga tingkat pemerintah terendah. Lembaga daerah dapat berkonsentrasi pada tugas pokok dan fungsinya. Keempat, menjembatani *gap* teknologi informasi pemerintah daerah dan masyarakat. Secara tidak langsung masyarakat dapat menikmati efektifitas dan efisiensi layanan *e-government*. Kelima, meningkatkan efisiensi pengeluaran masyarakat untuk menjangkau pelayanan umum, khususnya biaya transportasi, tenaga, waktu dan faktor X. Keenam, meminimalisir duplikasi data, terutama kependudukan karena sistem dibangun terintegrasi (Hendra Wijayanto, 2015).

D. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tugas dan fungsi utama dari pemerintah daerah, karena pelayanan publik berkaitan dengan fungsi dan tugas utama

pemerintah secara umum, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka pemerintah akan dapat mewujudkan tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat seperti tuntutan dari masyarakat.

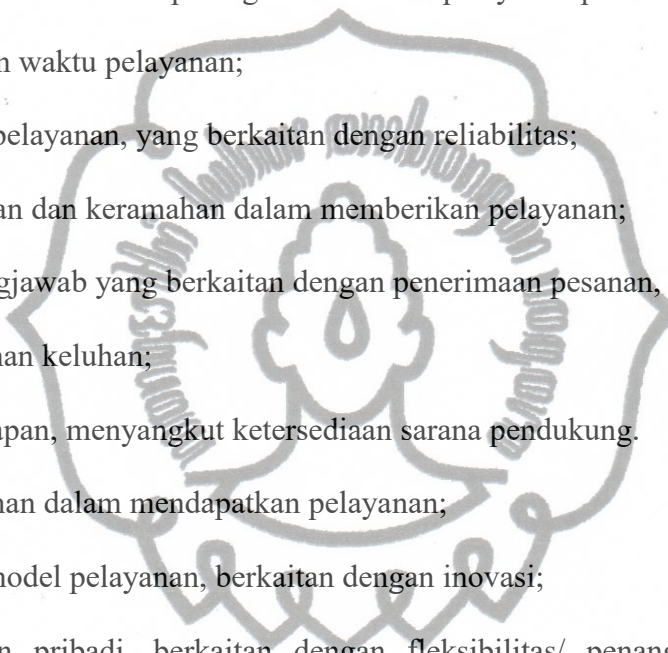
Thoha berpendapat usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan (Sedarmayanti. 2012:84). Jadi pelayanan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan seseorang atau instansi dalam bidang tertentu untuk memberikan bantuan kepada masyarakat sesuai dengan permintaan dari masyarakat. Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintahan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik atau Kurniawan mengartikan pelayanan publik sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2014:5).

Dalam hal ini Pemerintah Desa tentu menjadi garda terdepan bagi pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karenanya desa dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya. Pelayanan yang baik pada tingkat pemerintah desa merupakan jalan terang bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik pada tingkatan-tingkatan pemerintah berikutnya, baik Kecamatan, Kabupaten/Kota, Provinsi mau pun

Pemerintah Pusat. Mengingat desa sebagai tingkat terendah memiliki berbagai aspek penghambat terutama pada ketersediaan sumber daya yang mumpuni.

2. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Menurut Gasperz (dalam Hardiyansyah, 2011:51) dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu:

- 
- a. Ketepatan waktu pelayanan;
 - b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
 - c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
 - d. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, mau pun penanganan keluhan;
 - e. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung.
 - f. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
 - g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
 - h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/ penanganan permintaan khusus;
 - i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;
 - j. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

commit to user

- a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP, Akte Kelahiran, Akte Kematian, BPKB, SIM, STNK, Ijin mendirikan bangunan (IMB), sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepn, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Kriteria pelayanan publik yaitu kegiatan pemberian pelayanan, oleh penyelenggara pelayanan (pemerintah, korporasi, lembaga independen), berupa barang dan jasa, kepada masyarakat atau publik, agar mereka puas (Handoyo, 2012:171).

E. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir memberikan sekilas gambaran mengenai inti dari alur pikiran yang bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami isinya. Kerangka berpikir ini ditarik berdasarkan landasan teori yang lebih lanjut akan menjadi bingkai yang mendasar pada pemecahan masalah. Sebelum hadirnya aplikasi pelayanan e-Kelurahan ini, pemerintah kota Surakarta menggunakan sistem Bank Data Pelaksanaan Masyarakat (BDPM) yang tidak bisa dikoneksikan

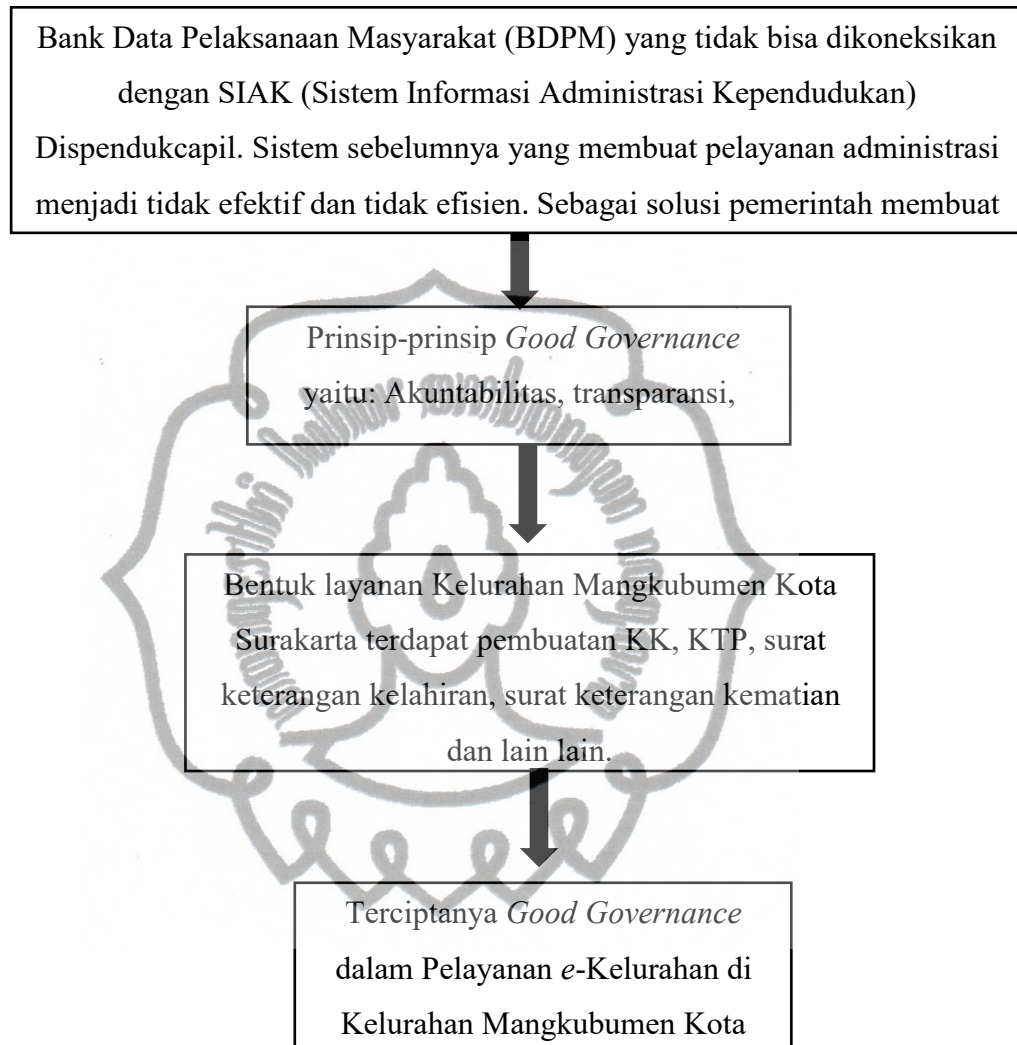
dengan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dispendukcapil, sehingga data kependudukan masyarakat selalu berbeda dengan data di dinas yang selalu menjadi masalah. Sistem sebelumnya yang membuat pelayanan administrasi menjadi tidak efektif dan tidak efisien. Sebagai solusi pemerintah Kota Surakarta membuat aplikasi *e-Kelurahan*.

Dalam pelaksanaan pemerintahan, kelurahan mangkubumen perlu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* guna menciptakan pemerintahan yang baik khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat. Unsur-unsur yang harus diterapkan adalah prinsip akuntabilitas, prinsip transparansi, prinsip responsivitas, prinsip efektifitas dan efisien dalam pelayanan *e-Kelurahan*.

Bentuk pelayanan yang diberikan Kelurahan Mangkubumen adalah pembuatan KK, KTP, surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, surat pendaftaran pencatatan perkawinan, pembuatan KIA, surat keterangan tidak mampu dan lain lain. Dengan prosedur umum melengkapi berkas seperti pengantar RT/RW, formulir dan biodata dari kelurahan, dan surat keterangan dari permohonan yang diminta. Kemudian diharapkan dapat terciptanya *Good Governance* dalam pelayanan *e-Kelurahan* di Kelurahan Mangkubumen Kota Surakarta.

Berdasarkan beberapa teori dan konsep yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan secara sederhana:

commit to user



Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir