

## Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang

Huldah Nilan Setianingrum<sup>1</sup> Damanhuri<sup>2</sup> Ronni Juwandi<sup>3</sup>

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Kota Serang, Provinsi Banten, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Email: [huldah.nilan@gmail.com](mailto:huldah.nilan@gmail.com)<sup>1</sup> [damanhuri@untirta.ac.id](mailto:damanhuri@untirta.ac.id)<sup>2</sup> [ron\\_roju@untirta.ac.id](mailto:ron_roju@untirta.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang. Pelayanan yang efektif dan efisien sangat diperlukan untuk menyelesaikan perkara yang semakin meningkat di Pengadilan Tata Usaha Negara. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *good governance*. Penerapan prinsip *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang yang baik dan bermutu tentunya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan dalam memutuskan setiap perkara yang diajukan oleh masyarakat. Dengan diterapkannya prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik akan diketahui apakah prinsip-prinsip tersebut benar-benar diterapkan dan dirasakan manfaatnya oleh para pihak, pegawai maupun staff di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang. Penelitian ini dilakukan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah staff pengadilan PTSP, pegawai PTSP, dan pihak yang berperkara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang didukung dengan adanya inovasi-inovasi yang terus diciptakan serta dikembangkan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Serang. Namun ada sedikit hambatan dalam pelaksanaannya yaitu masih terdapat masyarakat yang belum mengerti menggunakan inovasi teknologi yang diciptakan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Serang. Dengan diterapkannya *good governance* di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang maka Pengadilan Tata Usaha Negara Serang dapat memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai yang diharapkan oleh pihak yang berperkara.

**Kata Kunci:** Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance*, Pelayanan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

*Good governance* atau dapat diartikan sebagai pemerintah yang baik merupakan harapan yang sangat diinginkan oleh setiap warga negara Indonesia. Dengan adanya *good governance* atau pemerintah yang baik maka dapat memberikan nilai yang positif bagi kelangsungan kehidupan tata kelola pemerintahan. Pelayanan publik merupakan suatu bentuk komitmen yang diberikan oleh pemerintah dalam menyejahterakan masyarakatnya. Salah satu bentuk dari pemerintahan yang baik adalah terciptanya produk pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel dari pemerintah yang diarahkan kepada masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2022 menerima laporan yang berkaitan dengan etika pemerintahan yaitu adanya sikap pelayanan yang tidak patut atau tidak ramah. Dalam pelayanan publik tidak hanya berisi mengenai sarana dan prasarana yang memadai, maklumat pelayanan, visi misi, atau hanya SOP pelayanan publik saja. Namun didalamnya termasuk hal yang paling mendasar tak kalah pentingnya yaitu kompetensi sumber daya manusia yang termanifestasi dalam etika pemerintahan.

Menurut Cekli Setya dalam Putrijanti Aju (2018:279) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tak jarang menimbulkan rasa tidak puas yang berasal dari

masyarakat. Artinya dalam pelayanan publik masih menunjukkan kurangnya penerapan tata kelola pemerintahan yang baik sehingga menimbulkan maladministrasi dan merugikan masyarakat. Selain itu, efektifitas pemerintahan yang kurang dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya juga menyebabkan rasa tidak puas pada masyarakat terhadap pelayanan publik. Pengadilan Tata Usaha Negara merupakan Lembaga pengadilan yang memiliki kedudukan di ibu kota kabupaten atau kota. Di provinsi Banten terdapat Pengadilan Tata Usaha Negara yang diresmikan pada tanggal 16 Desember 2011 oleh Ketua Mahkamah Agung. Adapun wilayah hukum PTUN Serang yaitu meliputi provinsi Banten yang terdiri dari 4 Kabupaten dan 4 Kota Serang yaitu: (1) Kota Serang, (2) Kabupaten Serang, (3) Kota Tangerang, (4) Kabupaten Tangerang, (5) Kota Tangerang Selatan, (6) Kota Cilegon, (7) Kabupaten Pandeglang, dan (8) Kabupaten Lebak. Luasnya wilayah hukum yang di miliki oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Serang ini membuat lembaga tersebut meenerima banyak perkara yang perlu ditangani dan diselesaikan. Berdasarkan laman resmi Pengadilan Tata Usaha Negara yaitu Sistem Informasi Penelusuran Perkara yang peneliti akses pada tanggal 4 Juni 2023, total perkara yang telah diterima dan diselesaikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Serang sampai pada tanggal 31 Mei 2023 yaitu sebanyak 685 perkara.

Dengan banyaknya wilayah hukum serta perkara yang perlu diselesaikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Serang tersebut, perlunya pelayanan yang efektif dan efisien sangat diperlukan untuk menyelesaikan perkara-perkara. Karena salah satu ciri *good governance* yaitu terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Implementasi pelayanan publik yang berkualitas termasuk ke dalam ciri-ciri pemerintahan yang baik atau *good governance*. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangatlah penting dalam pelaksanaan pelayanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Kota Serang yang baik serta bermutu tentunya akan mengembalikan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan dalam memutus setiap perkara. Berjalannya *good governance* merupakan harapan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik. Dengan mewujudkan *good governance* maka pemerintah dengan segera perlu melakukan penyelenggaraan dan pembangunan berjalan secara berdaya guna, berdaya hasil, bersih serta bertanggungjawab dan bebas dari modal korupsi dan nepotisme. *Good governance* sendiri memiliki pengertian yaitu menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah yaitu asas-asas yang meliputi kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, tidak menyalah gunakan kewenangan, keterbukaan, kepentingan umum dan pelayanan publik.

Untuk mewujudkan *good governance*, maka pemerintah perlulah melakukan kerjasama dengan masyarakat. Kerjasama yang akan dilakukan oleh pemerintah dengan masyarakat dapat dilakukan dengan cara mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat itu sendiri. Keluhan-keluhan yang dirasakan oleh masyarakat selama menggunakan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahpun dapat dijadikan sebagai penilaian dalam mengidentifikasi permasalahan. Dengan adanya kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat maka masing-masing pihak memiliki peran dan tugasnya masing-masing dalam mewujudkan *good governance*. Dalam mewujudkan *good governance*, pemerintah dan masyarakat tidak dapat berjalan sendiri karena pemerintah memiliki peran dalam pengambilan keputusan sedangkan masyarakat memiliki peran untuk mendorong keputusan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam studi ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (dalam Siti Vinna Fadillah, dkk. 2022: 6) pendekatan kualitatif merupakan pendekatan dalam penelitian yang berlandaskan pada postpositivisme atau sering disebut juga dengan paradigma interpretatif (bersifat adanya kesan, tafsiran) dan konstruktif, yang

memandang reaitas sosial sebagai sesuatu yang utuh, kompleks, dinamis, penuh makna dan hububungan gejalanya bersifat interaktif. Pendapat lain yaitu menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2006 (dalam Ikhsan Gunawan: 64) mendefinisikan penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang hasilnya berupa data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini memperoleh data dari lapangan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### **Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang**

Konsep *good governance* merupakan konsep yang digunakan sebagai cara untuk membangun sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Terselenggaranya pemerintahan yang baik merupakan cita-cita bangsa serta pelayanan yang sangat diharapkan oleh masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan sebagai bentuk janji dari penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Hal ini dilakukan agar tidak ada celah untuk terjadinya KKN. Hal ini mencakup segala hal yang menjadi tugas dari Pengadilan Tata Usaha Negara Serang yang memiliki wilayah hukum yang luas. Pengadilan Tata Usaha Negara Serang menjalankan pelayanan publik berdasarkan pada prinsip-prinsip *good governance* yaitu prinsip akuntabilitas, prinsip partisipasi, prinsip partisipasi masyarakat dan prinsip supremasi hukum.

Pertama prinsip akuntabilitas. Menurut Sedarmayanti (2013:286) indikator minimal pada prinsip akuntabilitas dalam prinsip-prinsip *good governance* yaitu adanya peningkatan kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan, tumbuhnya kesadaran masyarakat serta berkurangnya kasus-kasus KKN. Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi, observasi yang dilakukan oleh peneliti serta teori relevan pada prinsip akuntabilitas dapat diketahui bahwa Pengadilan Tata Usaha Negara Serang telah mengimplementasikan prinsip Akuntabilitas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari Sejak didirikannya Pengadilan Tata Usaha Negara Serang tidak pernah terindikasi melakukan KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat pencari keadilan. Selain itu umlah perkara yang diselesaikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Serang yang terus mengalami kenaikan. Peningkatan jumlah perkara yang perlu diselesaikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Serang memiliki arti bahwa semakin banyak masyarakat pencari keadilan yang percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Serang. Selain itu, peningkatan jumlah perkara yang diselesaikan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Serang juga dapat diartikan sebagai tumbuhnya kesadaran masyarakat akan kehadiran Pengadilan Tata Usaha Negara Serang.

Yang kedua yaitu prinsip transparansi. Menurut Sedarmayanti (2013:288) indikator minimal pada prinsip Transparansi dan Keterbukaan dalam prinsip *Good Governance* yaitu adanya akses informasi yang siap, mudah dijangkau, bebas diperoleh dan tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti serta teori yang mendukung bahwasanya website resmi milik Pengadilan Tata Usaha Negara Serang mudah dijangkau, akses informasi yang, bebas diperoleh serta ketepatan waktu. Selain informasi yang tersedia di website resmi, berbagai macam informasi yang dapat diakses oleh masyarakat umum maupun masyarakat pencari keadilan juga dapat bertanya langsung kepada pelayanan terpadu satu pintu dengan cara datang langsung ke Pengadilan Tata Usaha Negara Serang.

Prinsip yang ketiga yaitu prinsip partisipasi. Partisipasi yang berasal dari masyarakat pencari keadilan maupun masyarakat yang menggunakan fasilitas pelayanan diperlukan itu sebagai sarana untuk evaluasi pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang. Upaya yang dilakukan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Serang untuk menerapkan prinsip partisipasi yaitu memberikan sarana yang berupa portal maupun formulir untuk mengajukan pengaduan dari masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada staff maupun pegawai PTSP Pengadilan Tata Usaha Negara Serang bahwanya Pengadilan Tata Usaha Negara Serang mengadakan evaluasi yang kemudian dirapatkan Bersama-sama serta pengambilan keputusan juga dilakukan secara Bersama-sama.

Prinsip yang keempat yaitu supremasi hukum. Supremasi hukum dalam prinsip good governance artinya adanya kepastian hukum, penindakan terhadap setiap pelanggaran, adanya pemahaman mengenai pentingnya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan. Berdasarkan hasil wawancara kepada pegawai serta staff PTSP dapat diambil kesimpulan bahwasanya terdapat bahwa terdapat hukuman jika tidak mematuhi SOP maupun uraian tugas yang ada. Hukuman ini dapat berupa tegura atau teguran lisan dalam artian pendekatan. Pegawai maupun staff Pengadilan Tata Usaha Negara Serang belum pernah ada yang mendapatkan punishment atau hukuman berupa hukuman disiplin, hanya berupa teguran yang berasal dari pimpinan langsung. Dapat diartikan bahwa staff serta pegawai Pengadilan Tata Usaha Negara Serang sudah mengerti akan tugasnya serta menyadari pentingnya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan.

### **Faktor Penghambat Dalam Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance**

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada staff dan pegawai yang bertugas di meja pelayanan terpadu satu pintu, Pengadilan Tata Usaha Negara Serang mengalami kendala yang berasal dari faktor eksternal dalam pengimplementasian prinsip-prinsip good governance dalam memberikan pelayanan publik. Menurut Yuanida dalam skripsi "Analisis Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik" yang ditulis oleh Susetyo Arief Hidayat terdapat lima faktor yang mempengaruhi penerapan good governance salah satunya adalah faktor masyarakat. Berdasarkan teori tersebut serta hasil wawancara bahwa Pengadilan Tata Usaha Negara Serang mengalami faktor eksternal dalam pengimplementasian prinsip-prinsip good governance dalam memberikan pelayanan publik yaitu pihak yang mengajukan perkara belum melengkapi berkas, masyarakat pencari keadilan yang belum aware terhadap pembayaran biaya perkara secara nontunai serta pemadaman listrik yang dapat menghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, serta teori yang mendukung dapat diambil kesimpulan bahwa Pengadilan Tata Usaha Negara mengalami kendala dalam pengimplementasian prinsip-prinsip good governance dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kendala tersebut yaitu: 1. Pemadaman listrik sehingga pelayanan tersendat karena pelayanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang dilaksanakan secara online. 2. Masyarakat pencari keadilan yang masih belum melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi ketika datang secara langsung ke Pengadilan Tata Usaha Negara Serang. 3. Masyarakat pencari keadilan yang masih belum aware terhadap sistem pembayaran yang dilakukan secara cashless atau nontunai. 4. Perlunya kecermatan pegawai dan staff untuk memonitor di website resmi jika ada masyarakat yang mengajukan gugatan.

### **Evaluasi dan Inovasi yang Diterapkan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Serang Dalam Memberikan Pelayanan**

Pengadilan Tata Usaha Negara Serang selalu melakukan evaluasi pada setiap satu bulan sekali. Evaluasi yang dilaksanakan terbagi menjadi dua yaitu evaluasi keseluruhan maupun



setiap bagian masing-masing tugasnya. Dalam evaluasi tersebut, terdapat pembahasan mengenai survei yang berasal dari masyarakat untuk Pengadilan Tata Usaha Negara Serang. Pengadilan Tata Usaha Negara Serang juga menciptakan inovasi agar pelayanan publik kepada masyarakat dapat berjalan secara optimal. Untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya Menurut Yuanida dalam skripsi “Analisis Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik” yang ditulis oleh Susetyo Arief Hidayat terdapat lima faktor yang mempengaruhi penerapan *good governance*, yaitu faktor manusia, faktor partisipasi masyarakat, faktor keuangan, faktor peralatan dan faktor manajemen organisasi. Untuk meningkatkan pelayanan publik Pengadilan Tata Usaha Negara menciptakan inovasi yang dapat mempermudah masyarakat pencari keadilan maupun staff serta pegawai. Inovasi yang diciptakan yaitu: EBaskaraTUN, EMPATI, JAWARA, SIMKARA, SEMPURNA, SIDAPAT, SIMISTISIMARJAN, E-SURAT, PPID PTUNSRG, Qris pembayaran biaya perkara.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Tata Usaha Negara Serang telah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Prinsip-prinsip *good governance* telah diimplementasikan terlihat dari upaya-upaya yang dilakukan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara memenuhi indikator minimal pada prinsip *good governance*. Yang pertama yaitu akuntabilitas. Sejak didirikannya PTUN Serang tidak pernah terindikasi melakukan KKN, pembayaran yang dilakukan secara transfer atau nontunai yang dapat terlihat dengan jelas alur keluar dan masuknya biaya. Kedua, prinsip transparansi yang dibuktikan dengan adanya pembayaran nontunai dengan rekening yang dituju yaitu Pengadilan Tata Usaha Negara secara langsung. Selain itu, website yang disediakan oleh Pengadilan tata Usaha Negara Serang memberikan banyak informasi termasuk didalamnya informasi mengenai jumlah perkara, jadwal persidangan serta lainnya. Ketiga, prinsip partisipasi yang dapat dilihat dari Pengadilan Tata Usaha Negara melakukan sosialisasi yang berkaitan dengan posbakum dan disiarkan melalui radio, serta disediakan sarana untuk mengajukan pengaduan ataupun saran dan masukan untuk Pengadilan Tata Usaha Negara Serang. Keempat, supremasi hukum yaitu Pengadilan Tata Usaha Negara Serang memiliki SOP bagi setiap staff maupun pegawainya serta uraian tugas di masing-masing meja PTSP.

Kendala yang dihadapi oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Serang yaitu: Pemadaman listrik sehingga pelayanan tersendat karena pelayanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Serang dilaksanakan secara online. Masyarakat pencari keadilan yang masih belum melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi ketika datang secara langsung ke Pengadilan Tata Usaha Negara Serang. Masyarakat pencari keadilan yang masih belum *aware* terhadap sistem pembayaran yang dilakukan secara cashless atau nontunai. Perlunya kecermatan pegawai dan staff untuk memonitor di website resmi jika ada masyarakat yang mengajukan gugatan. Untuk meningkatkan pelayanan publik Pengadilan Tata Usaha Negara menciptakan inovasi yang dapat mempermudah masyarakat pencari keadilan maupun staff serta pegawai. Inovasi yang diciptakan yaitu: EBaskaraTUN, EMPATI, JAWARA, SIMKARA, SEMPURNA, SIDAPAT, SIMISTISIMARJAN, E-SURAT, PPID PTUNSRG, Qris pembayaran biaya perkara.

### DAFTAR PUSTAKA

Fadillah, S. A., Nida, Q., Juwandi, R., (2022). *Implementasi Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Banten dalam Perspektif Peningkatan Literasi Masyarakat*. Jurnal Kewarganegaraan. 6.

- Irawan, A. (2018). *Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)*. Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan. 6.
- Kamaluddin, S. *Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Pada Kantor Distrik Okhika Kabupaten Pegunungan Bintang*. Universitas Yapis Papua. 223.
- Putrijanti, A., Leonard, T. L., Utama, K. W. (2018). *Peran PTUN dan AUPB Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik*. Jurnal Mimbar Hukum, Volume 30 Nomor 2 Halaman 278.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima Serta Kepemerintahan Yang Baik*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.