

Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Samarinda Ilir

Rita Astuti*

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

21 Mei 2020

Received in revised form:

17 Juni 2020

Accepted:

14 Juli 2020

Keyword:

Implementation of Good Governance, Services

Kata Kunci:

Penerapan Good Governance, Pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze and describe the application of the principles of good governance in the service of e-ID card Samarinda District Office Ilir and know the supporting factors and obstacles in the implementation of Good Governance in the Public service in the District Office Samarinda Ilir. This research included qualitative descriptive research. Descriptive research is to gain a clearer picture of the phenomena that occur in relation to the problems examined. The research instrument is a researcher himself, and once served as a data collector. Researcher as research instrument aims to obtain valid data and reliable. It may be filled due to direct researchers to the field observation and interviews with informants. The data analysis technique used is the analysis of the model Interactive (Interactive Model of Analysis), which includes activities Condensation, data presentation and conclusion (verification). The results showed that the application of Good Governance in the service E-KTP on Samarinda Ilir District Office is to increase accountability and transparency of the double meaning of the law suppressor space to increase effectiveness and efficiency in service delivery. As for the factor that inhibit the persistence of the district of devices that have not been trained in the use of computer so that the public service is sometimes hampered and discipline officers or their local government in providing public services. While the factors that support good governance (good governance) in addition to the commitment of government embodied in public policy decisions is also the insistence of public.

ABSTRAK

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis serta menggambarkan penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan e-ktp Kantor Kecamatan Samarinda Ilir dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam Penerapan Good Governance Dalam pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Penelitian yang dilakukan ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang fenomena-fenomena yang terjadi dalam kaitannya dengan masalah yang diteliti. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri, dan sekaligus berperan sebagai alat pengumpul data. Peneliti sebagai instrument penelitian bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan realible. Hal ini mungkin dapat dipenuhi karena peneliti langsung ke lapangan melakukan pengamatan dan wawancara dengan informan. Adapun Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis model Interaktif (Interaktif Model Of Analisis), yang meliputi kegiatan Kondensasi data, penyajian data dan penyimpulan (verifikasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Good Governance dalam pelayanan e_ktp pada Kantor Kecamatan Samarinda Ilir adalah dengan peningkatan akuntabilitas, transparansi dalam rangkap arti sipasi dalam rangka penekan hukum untuk peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan. Adapun faktor yang menghambat masih adanya perangkat Kecamatan yang belum terampil dalam menggunakan komputer sehingga pelayanan masyarakat kadang terhambat serta disiplinnya aparat atau petugas kecamatan dalam memberikan pelayanan umum. Sedangkan faktor yang mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) disamping adanya komitmen dari pemerintah yang diwujudkan dalam keputusan kebijakan publik juga adanya desakan dari masyarakat luas.

* Corresponding author: RitaAstuti@untag-smd.ac.id

Pendahuluan

Pemerintah memiliki peranan untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga Negara. Untuk mengimplementasikan fungsi tersebut pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang. Pelayanan disediakan pada berbagai lembaga institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi pelayanan secara langsung kepada masyarakat.

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari pelayanan itu sendiri.

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam proses pengelolaan administrasi public dewasa ini. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap petugas atau pun pegawai yang kurang responsif.

Dengan adanya penerapan *Good Governance* di beberapa Negara sudah mulai meluas mulai tahun 1980, dan di Indonesia *Good Governance* mulai dikenal secara lebih dalam tahun 1990 sebagai wacana penting yang muncul dalam beberapa pembahasan, diskusi, penelitian, dan seminar baik di lingkungan pemerintahan, dunia usaha swasta, dan masyarakat termasuk di lingkungan para akademisi. Sejak terjadinya krisis moneter dan krisis kepercayaan yang mengakibatkan perubahan dramatis pada tahun 1998, Indonesia telah memulai berbagai inisiatif yang dirancang untuk memproklamasikan *Good Governance*, akuntabilitas dan partisipasi yang lebih luas. Ini sebagai awal yang penting dalam menyebarkan gagasan yang mengarah pada perbaikan *Governance* dan demokrasi partisipatoris di Indonesia. *Good Governance* dipandang sebagai bentuk paradigma baru dan menjadi ciri yang perlu ada di dalam system administrasi publik.

Seiring dengan meningkatnya peran kecamatan sebagai ujung tombak pembangunan baik skala lokal, regional, bahkan nasional tentu saja peningkatan kinerja baik secara prosedural maupun substantif merupakan suatu hal yang mutlak dicapai. Hal ini diperkuat pula oleh semakin derasnya tuntutan implementasi *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dan peningkatan pelayanan publik sehingga terjadi peralihan orientasi dan cara pandang masyarakat yang cenderung kurang simpatik terhadap etos kerja aparatur.

Begitu juga yang terjadi di Kecamatan Samarinda Ilir tuntutan akan pelayanan *ktp* yang baik menjadi isu yang sangat hangat di perbincangkan, peran serta masyarakat dalam mengawasi proses hingga hasil dari pada pelayanan publik menjadi hal yang biasa dilihat, dengan system demokrasi yang sangat terbuka seperti sekarang masyarakat memiliki hak untuk melaporkan segala tindakan yang tidak sesuai dengan prosedur yang ada. Ini menuntut Kecamatan harus memiliki kepekaan terhadap masyarakat yang diberi pelayanan publik agar proses dan hasil pelayanan dapat maksimal sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Dalam upaya memaksimalkan pelayanan publik khususnya pelayanan *e-ktp* di Kecamatan Samarinda Ilir tidaklah mudah dicapai tanpa adanya perencanaan dan proses yang terencana maka dari itu strategi yang baik merupakan kunci utama dalam mencapai hal tersebut. Strategi haruslah disusun dengan melihat apa kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang akan terjadi di kemudian hari, tentunya dengan harapan menjadi lebih baik dari pada kualitas pelayanan yang sebelumnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis berusaha merumuskan masalah yang ingin diteliti agar tidak menyulitkan dalam pengumpulan data yang diperlukan. Maka dari itu penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan *e-ktp* di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam *Penerapan Good Governance* Dalam pelayanan *e-ktp* di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda?

Pembahasan

Konsep *governance* bukanlah konsep baru, konsep *governance* sama luasnya dengan peradaban manusia, salah satu pembahasan tentang *good governance* dapat ditelusuri dari tulisan J.S Enderlin (Setyawan, 2004:223) *governance* merupakan suatu terminologi yang digunakan untuk mengganti istilah *government*, yang menunjuk penggunaan otoritas politik, ekonomi dan administrasi dalam mengelola masalah-masalah kenegaraan.

Good governance memungkinkan adanya kesejajaran peran antara ketiga aktor di atas. Sebagaimana dalam pengembangan kapasitas *good governance*, ada yang disebut dengan perubahan dalam distribusi kewenangan yaitu telah terjadi distribusi kewenangan yang tadinya menumpuk di pusat untuk didesentralisasikan kepada daerah, masyarakat, asosiasi dan berbagai kelembagaan yang ada di masyarakat. Artinya saat ini pemerintah bukanlah satu-satunya aktor dalam pengambilan keputusan, masyarakat dan juga pihak swasta pun berkesempatan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan.

Good governance berkenaan dengan masalah bagaimana suatu organisasi ditata dan bagaimana tataannya tersebut berproses jadi prinsipnya adalah implementasi sudah sesuai dengan rencana, apakah hasil yang diperoleh benar-benar bermanfaat bagi masyarakat (Winarno, 2002:53).

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut akhirnya menuju pada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan *E_KTP* pada Kantor Kecamatan Samarinda Ilir

Good governance merupakan suatu tindakan atau tingkah laku yang didasarkan pada nilai-nilai yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik untuk mewujudkan nilai-nilai itu dalam tindakan dan kehidupan keseharian, termasuk dalam memberikan pelayanan yang baik kepada publik.

Pelayanan *e_ktp* yang dilakukan oleh pihak Kecamatan kepada masyarakat merupakan hubungan langsung antara pemerintah dengan masyarakat yang juga merupakan cerminan dari kinerja penyelenggara pemerintahan yang baik (*good governance*). Disamping itu, karena penyelenggaraan pelayanan sebagian besar berhubungan dengan masyarakat, maka pelayanan *e_ktp* yang dilakukan oleh pihak Kecamatan kepada publik sangat strategis untuk melihat sejauh mana kepemerintahan yang baik tersebut telah berlangsung.

Sesuai dengan penerapan *good governance* dalam pelayanan *e-ktp* pada kantor Kecamatan Samarinda Ilir dan fokus penelitian ini, ada beberapa hal yang perlu dikaji, meliputi :

Seperti penjelasan tersebut efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik khususnya pelayanan *e_ktp* berkaitan dengan ketepatan cara, waktu dan besarnya biaya yang digunakan serta tidak adanya hambatan-hambatan dalam proses pelayanan. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan kepada masyarakat, maka makin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan, yang pada akhirnya akan mendukung terlaksananya pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Faktor Penghambat dan Pendukung *Good Governance* Dalam Pelayanan *E_KTP*

Faktor yang menghambat/kendala penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan *E_ktp* adalah kendala yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan publik adalah profesionalisme perangkat Kecamatan dalam memberikan pelayanan publik muncul dari perangkat sendiri dan juga dari masyarakat yang berurusan di Kecamatan Samarinda Ilir.

Selain faktor penghambat, terdapat faktor yang mendukung terwujudnya penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Faktor-faktor tersebut yang mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam pelayanan masyarakat khususnya *e_ktp* di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir.

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Camat diatas, dapat diperoleh kesimpulan bahwa faktor yang mendukung *good governance* adalah Seluruh elemen masyarakat menghormati dan sadar hukum dan Aparat pemerintahan yang bersih bermoral dan proaktif dalam mewujudkan partisipasi masyarakat.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis akan menarik beberapa kesimpulan, yaitu:

Faktor-faktor yang menghambat masih adanya perangkat Kecamatan yang belum terampil dalam menggunakan komputer sehingga pelayanan masyarakat kadang terhambat serta disiplinnya aparat atau petugas kecamatan dalam memberikan pelayanan umum. Sedangkan faktor yang mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) disamping adanya komitmen dari pemerintah yang diwujudkan dalam keputusan kebijakan publik juga adanya desakan dari masyarakat luas.

Oleh karena itu Perlu adanya akuntabilitas dan keterbukaan dari pihak kecamatan berkenaan dengan jangka waktu yang ditentukan dalam pembuatan *e_ktp* dan dokumen lainnya. Hendaknya pihak Kecamatan Samarinda Ilir melakukan evaluasi dalam setiap program kerja maupun kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, karena masyarakat akan menilai sejauhmana keberhasilan program maupun kegiatan tersebut.

Daftar Pustaka

Sinambela, LijanPoltak. 2006. *ReformasiPelayananPublik*, BumiAksara, Jakarta

Winarno, Budi, 1989, *Teori Kebijaksanaan Publik*, Pusat Antar Universitas Studi Sosial, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

Dokumen-Dokumen :

Undang-UndangDasar 1945

Undang-undangRepublik Indonesia No. 25 Tahun 2009 *tentang pelayana npublik*.

Undang-UndangNomor 40 Tahun 2004*tentangSistemJaminanSosialNasional*

Undang-UndangNomor 23 Tahun 1992 *tentang Kesehatan*

Perwali No.20 Th.2012 Ttg Jamkesda.*Tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan daerah kota Samarinda*.

Kepmenkes Nomor 129 Tahun 2008. *Tentang standar pelayanan minimal rumah sakit*

Kamus Besar Indonesia. 2002. Balai Pustaka. Jakarta.