

Implementasi Prinsip Good Governance Terhadap Kepuasan Pelayan Publik Di Kecamatan Sambutan

Ruli Fitriansyah^{1*}, Marsuq²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email: [1rulifitriansyah@gmail.com](mailto:rulifitriansyah@gmail.com), [2mrzq69114@gmail.com](mailto:mrzq69114@gmail.com)

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

06 Mei 2022

Received in revised form:

25 Mei 2022

Accepted:

25 Juni 2022

Keyword:

Good Governance;

Society;

Public Service

Kata Kunci:

Good Governance;

Masyarakat;

Pelayanan Publik

ABSTRACT

Good governance in a government is defined as management based on professional ethics in running a business or operation. The purpose of this study was to determine the implementation of the principles of Good Governance and quality in public services in Sambutan District. The type of research in this research is qualitative research. The informants of this research are employees in Sambutan District and the community. The results of the research on the principles of good governance, the indicators of the participation of the welcoming sub-district government, have sought to provide maximum service, the transparency indicator of the Sambutan District Government is considered very good, the use of the community service system, does not charge fees for services, does not extort money, and discloses information, indicators of effectiveness and efficiency The Sambutan District Government, namely the provision of facilities and services is considered good. They can provide convenience and speed of service, so that the completion of services can be completed more quickly and the accountability indicators include the principles of good governance and can be held accountable for their actions. The quality of public services in Sambutan District in applying the principles of good governance has been running very well, very professionally and prioritizing the interests of the community.

ABSTRAK

Good governance yang baik dalam suatu pemerintahan didefinisikan sebagai manajemen yang didasarkan pada etika profesional dalam menjalankan bisnis atau operasi. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip Good Governance dan kualitas dalam pelayanan publik di Kecamatan Sambutan. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Informan penelitian ini adalah pegawai di Kecamatan Sambutan dan masyarakat. Hasil penelitian prinsip good governance indikator partisipasi pemerintah kecamatan sambutan telah mengupayakan untuk melakukan pelayanan secara maksimal, indikator transparansi Pemerintah Kecamatan Sambutan dinilai sangat baik, penggunaan sistem layanan masyarakat, tidak memungut biaya untuk layanan, tidak memeras uang, dan mengungkapkan informasi, indikator efektifitas dan efisiensi Pemerintah Kecamatan Sambutan yaitu penyediaan fasilitas dan pelayanan dinilai baik. Mereka dapat memberikan kemudahan dan kecepatan layanan, sehingga penyelesaian layanan dapat diselesaikan lebih cepat dan pada indikator akuntabilitas memasukkan prinsip-prinsip good governance dan dapat dipertanggungjawabkan atas tindakannya. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sambutan dalam menerapkan prinsip good governance sudah berjalan dengan sangat baik, sangat profesional dan mengutamakan kepentingan masyarakat.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

* Corresponding author: rulifitriansyah@gmail.com

PENDAHULUAN

Dengan terjadinya proses globalisasi dan reformasi di Indonesia, mengakibatkan kondisi masyarakat secara umum semakin dinamis, dinamika masyarakat sebagai unsur yang dilayani ini tentunya harus dipahami oleh pemerintah sebagai unsur pelayan, agar kebutuhan dasar masyarakat semakin terpenuhi oleh pemerintah, dengan berbagai bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah.

Kegiatan pelayanan sektor publik lembaga pemerintah merupakan salah satu aspek terpenting dari tugasnya sebagai organisasi publik yang memiliki ikatan struktural langsung dengan masyarakat. Konsep *Good Governance* digunakan untuk mengawasi kegiatan pelayanan. Ini adalah tolak ukur utama dalam memberikan layanan sektor publik yang hebat karena menetapkan batas standar yang digunakan dalam melaksanakan layanan publik dalam suatu organisasi. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 merupakan salah satu landasan hukum untuk melaksanakan pemerintahan yang baik di seluruh lembaga pemerintahan Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik (Ibrahim, 2019).

Tata kelola yang baik dalam suatu pemerintahan didefinisikan sebagai manajemen yang didasarkan pada etika profesional dalam menjalankan bisnis atau operasi. Pengakuan akan pentingnya seperangkat peraturan atau tata kelola yang baik untuk mengatur hubungan, fungsi, dan kepentingan berbagai pihak dalam kegiatan perusahaan dan pelayanan publik disebut sebagai tata kelola yang baik. Kata tata kelola yang baik sering digunakan dan dipahami dalam berbagai konteks, dan bahkan telah menjadi gagasan populer di banyak perselisihan intelektual dan politik modern. Di satu sisi, beberapa orang mendefinisikan pemerintahan yang baik sebagai lembaga pemerintah, korporasi, atau kelompok masyarakat. Ini menyinggung definisi dasar dari pemerintah, yang merupakan arah, kontrol, atau pengaruh urusan publik suatu negara.

Di Indonesia, gagasan *Good Governance* muncul sebagai tanggapan atas tindakan para eksekutif perusahaan yang gagal mempertimbangkan pemangku kepentingannya. Hal ini terlihat pada saat krisis Indonesia yang terjadi setelah tahun 1997. Krisis tersebut mengajarkan kepada kita bahwa pembangunan yang berlangsung selama ini tidak ditopang oleh pondasi ekonomi yang kuat. Hampir semua pemilik usaha besar kita memiliki manajemen yang baik dan sarat dengan korupsi, kolusi, dan nepotisme (Trisnaningsih, 2007).

Saat ini di negara kita, rakyat berharap pada pemerintah agar dapat terselenggaranya *Good Governance*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Efektif artinya penyelenggaraan tepat sasaran sesuai dengan perencanaan strategis yang ditetapkan, efisien artinya penyelenggaraan dilakukan secara hemat berdaya guna dan berhasil guna, transparan artinya segala kebijakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara itu adalah terbuka, semua orang melakukan dapat pengawasan secara langsung sehingga mereka dapat memberikan penilaian kinerjanya terhadap hasil yang dicapai, akuntabel artinya penyelenggara pemerintah bertanggung jawab terhadap kebijakan yang ditetapkan, serta mempertanggung jawabkan kinerjanya kepada seluruh warga negara pada setiap akhir tahun penyelenggaraan pemerintahan.

Pemerintahan yang Baik dan Pemerintahan yang Bersih adalah pemerintahan yang prioritas pembangunannya adalah meningkatkan kinerja, meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dan mengurangi 2 penyalahgunaan wewenang aparatur pemerintah. *Good Governance* dan *Clean Government* selalu berpedoman pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, nilai-nilai Pancasila dan juga hukum yang berlaku. Pemerintahan yang baik juga adalah yang dapat menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, mengelola anggaran negara secara efektif dan tepat sasaran, melayani kepentingan rakyat secara demokratis serta menyelenggarakan pelayanan publik.

Di Indonesia, Upaya peningkatan pelayanan publik dapat difokuskan pada prinsip-prinsip dasar *Good Governance* seperti partisipasi, penegakan hukum, akuntabilitas, keterbukaan, efisiensi, dan daya tanggap adalah kriteria inti dari pemerintahan yang baik. Diperkirakan bahwa, jika diterapkan dengan benar, perspektif minoritas dan suara mereka yang rentan akan didengar dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan. Pelayanan publik dicirikan oleh prosedur yang rumit dan berbelit-belit, serta waktu dan biaya yang diperlukan untuk melakukan pelayanan tidak diketahui. Subjektivitas memiliki dampak besar pada bagaimana layanan pemerintah diberikan. Karena tuntutan peningkatan kompetensi dari para pemangku kepentingan, kinerja pemerintah dalam melaksanakan kebijakan yang dianggap sebagai bentuk pemerintahan yang baik, serta praktik yang terstruktur, sistem pemerintahan yang mengutamakan pelayanan publik saat ini menghadapi tantangan berat.

Menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan negara dan penduduk atas barang jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua pihak dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *Good Governance* di Indonesia. Pertama perbaikan kinerja pelayanan publik yang di nilai oleh pemangku kepentingan (*stakeholders*), yaitu pemerintah warga, dan sektor usaha. Kedua pelayanan publik ranah dari ketiga unsur *Good Governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diartikan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik (Neneng, 2016).

Pelayanan publik merupakan salah satu pilihan dari strategi pemerintah untuk menciptakan kepuasan dalam pelayanan terhadap masyarakat. Pemerintah kecamatan merupakan wakil langsung masyarakat, termasuk dalam hal mengurus kepentingan administrasi kependudukan. Padahal, pemerintah kecamatan menjadi sarana utama sosialisasi semua kebijakan pemerintah. Pemerintah kecamatan harus berkompeten di era globalisasi ini, dan pengelolaan yang efisien memerlukan fasilitas yang memadai.

Menurut temuan penulis di Kantor Kecamatan Sambutan, informasi yang dikumpulkan selama prosedur pengabdian masyarakat masih membingungkan dan memakan waktu untuk ditangani. Padahal biaya masyarakat tidak ada. Kurangnya struktur pelayanan yang terpusat menyebabkan masyarakat membutuhkan waktu lama untuk mengelolanya. Seperti pada persyaratan administrasi yang belum dapat diaksesnya pemrosesan berkas, metode pelayanan, dan waktu pelayanan. Akibatnya, eksekusi kebijakan terhambat. Hal tersebut tidak dapat dirasakan oleh masyarakat umum saat ini. Bahkan dalam hal waktu penyelesaian, tidak ada jaminan. Misalnya, tidak ada jaminan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) yang membutuhkan waktu 3 (tiga) bulan, akan selesai dalam waktu tersebut.

Setahu saya, pelayanan publik yang meliputi, pembuatan E-KTP (kartu tanda penduduk elektronik), pembuatan kartu keluarga, dan fasilitas pelayanan pemerintah lainnya bagi masyarakat atau pemerintah di tingkat kelurahan masih belum berjalan dengan kapasitas penuh. Berdasarkan pantauan penulis di Kantor Kecamatan Sambutan, terdapat beberapa kendala dalam pelayanan, antara lain kurangnya sumber daya aparatur, kesadaran masyarakat terhadap tertib

administrasi, kurangnya pemahaman prosedur pelayanan, dan tata kelola pelayanan yang kurang baik.

Fenomena yang terjadi dalam pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah pada umumnya sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertele-tele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan melalui cara-cara tertentu dengan memberikan biaya tambahan. (Neneng, 2016)

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam dan menggambarkan tentang tata kelola pemerintahan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, sehingga penulis memilih judul sebagai berikut: Implementasi Prinsip *Good Governance* Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Kemudian untuk mengetahui dan menjelaskan secara objektif tentang rumusan masalah penelitian dilapangan tentang penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yang merupakan bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dengan secara objektif dan sesuai dengan fakta dilapangan kemudian dikorelasikan dengan logika dan teori-teori pendukung

Subyek Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang menjadi sumber data dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian (Sayidah, 2018). Moleong (2014), mengungkapkan bahwa ada penyelidikan yang sedang berlangsung. Seseorang yang diharapkan menawarkan informasi tentang sesuatu disebut sebagai informan. Akibatnya, dia akan membutuhkan pemahaman yang luas tentang lingkungan dan kondisi penelitian. Pemahaman tentang konteks penelitian dengan demikian, informasi yang dikumpulkan relevan dengan topik penelitian. Berikut ini adalah berbagai jenis data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Data Primer

Data yang peneliti kumpulkan secara langsung dan segera dari data untuk kebutuhan studi tertentu. Dengan kata lain, data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumbernya, seperti melalui observasi atau wawancara dengan responden dan informan. Berikut ini adalah informan penelitian:

- a. Pegawai di Kecamatan Sambutan
- b. Masyarakat

2. Data Sekunder

Data yang telah dikumpulkan sebelumnya dan dilaporkan oleh orang lain selain peneliti, meskipun faktanya data yang dikumpulkan masih baru. Dengan kata lain, data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan dari sumber selain yang sedang diselidiki dan digunakan untuk membantu penelitian. Data sekunder juga dapat dikatakan sebagai data pelengkap yang dapat dimanfaatkan untuk memperkaya data sehingga apa yang disajikan benar-benar sesuai dengan harapan peneliti dan mencapai titik jenuh. Hal ini menandakan bahwa data asli yang dikumpulkan dapat dipercaya karena didukung oleh data sekunder dari jurnal, website, buku, dan sumber lainnya.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang akurat, peneliti harus berhati-hati saat memilih metodologi pengumpulan data. Informasi tersebut diharapkan dapat memenuhi persyaratan. Data dapat dikumpulkan dalam berbagai metode, dari berbagai sumber, dan di berbagai lokasi. Adapun teknik dalam pengumpulan data yang di Good Governance Good Governance gunakan pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidak-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Wawancara digunakan sebagai strategi pengumpulan data ketika seorang peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi masalah yang perlu ditangani, serta ketika peneliti ingin mempelajari informasi lebih mendalam dari sejumlah kecil responden. Metode pengumpulan data ini bergantung pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknyanya pengetahuan dan/atau keyakinan pribadi.

2. Observasi

Perilaku individu dalam konteks sosial tertentu dapat diketahui dengan observasi, menurut Marshall (1995). Tindakan mengamati dan merekam kejadian atau fenomena yang diselidiki dikenal sebagai observasi. Menurut Sanafiah Faisal (1990), yang membagi observasi menjadi tiga jenis, observasi partisipatif, observasi terbuka dan tersembunyi, dan observasi terstruktur dan tidak terstruktur adalah tiga jenis observasi.

3. Dokumentasi

Catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, dan jenis dokumentasi lainnya digunakan untuk menemukan data tentang item atau variabel. Metode dokumentasi ini merupakan sumber non-manusia yang sangat berharga karena sudah tersedia, sehingga relatif terjangkau untuk diperoleh; itu adalah sumber yang stabil dan akurat yang mencerminkan keadaan atau kondisi saat ini; dan dapat dievaluasi kembali tanpa mengalami perubahan.

Fokus Penelitian

Karena fenomena yang diteliti bersifat holistik, komprehensif, dan saling terkait, maka metode kualitatif tidak hanya terfokus pada variabel penelitian dalam penelitian. Semua kondisi sosial, termasuk unsur tempat, pelaku, dan aktivitas, diperhitungkan dalam penelitian. Tidak seperti penelitian kuantitatif, penelitian kualitatif berfokus pada topik tertentu daripada masalah

tertentu. subyek merupakan domain yang terkait dengan interaksi sosial, menurut Spradley dan Sugiono (2016).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyempurnakan sehingga temuan akan memudahkan peneliti untuk mengolah data, yang kemudian akan digunakan untuk mengembangkan solusi dari permasalahan tersebut. Maka peneliti menentukan fokus penelitian pada implementasi prinsip *Good Governance* di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, yaitu:

1. Partisipasi pemerintah Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan publik.
2. Produktivitas: kualitas dan efisiensi kerja yang dihasilkan oleh pekerjaan dalam periode waktu tertentu.
3. Pengetahuan mengenai pekerjaan: keahlian praktis dan teknik serta informasi yang digunakan dalam pekerjaan.
4. Kepercayaan: tingkatan dimana karyawan dapat dipercaya berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan dan tidak lanjutnya
5. Ketersediaan: dimana karyawan tepat waktu, mengobservasi penentuan waktu istirahat atau jam makan, dan keseluruhan catatan kehadiran.
6. Kebebasan: sejauh mana pekerjaan bisa dilakukan sendiri dengan atau tanpa pengawasan supervisor.

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan menginterpretasikan data yang diperoleh dari penelitian di lapangan. Analisis data adalah upaya atau langkah untuk menggambarkan secara naratif, deskriptif atau tabular data yang diperoleh. Kesimpulan atau penjelasan dari analisis data yang dilakukan melahirkan kesimpulan penelitian. Dalam analisis data tidak dapat dilakukan tanpa menggunakan alat analisis. Alat analisis data menentukan bagaimana kita menganalisis, menyimpulkan atau menjelaskan data yang diperoleh, sehingga data tersebut dapat dipahami sebagai suatu (beberapa) temuan. Adapun beberapa teknik analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci, seperti telah dikemukakan semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

Dengan demikian data yang telah direduksi kan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Setiap peneliti akan dipimpin oleh tujuan yang harus dipenuhi ketika meminimalkan data. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan hasil. Akibatnya, jika peneliti menemukan sesuatu yang asing, tidak diketahui, atau tanpa pola saat melakukan penelitian, justru itulah yang harus menjadi fokus peneliti saat melakukan reduksi data.

2. Tampilan Data (Display Data)

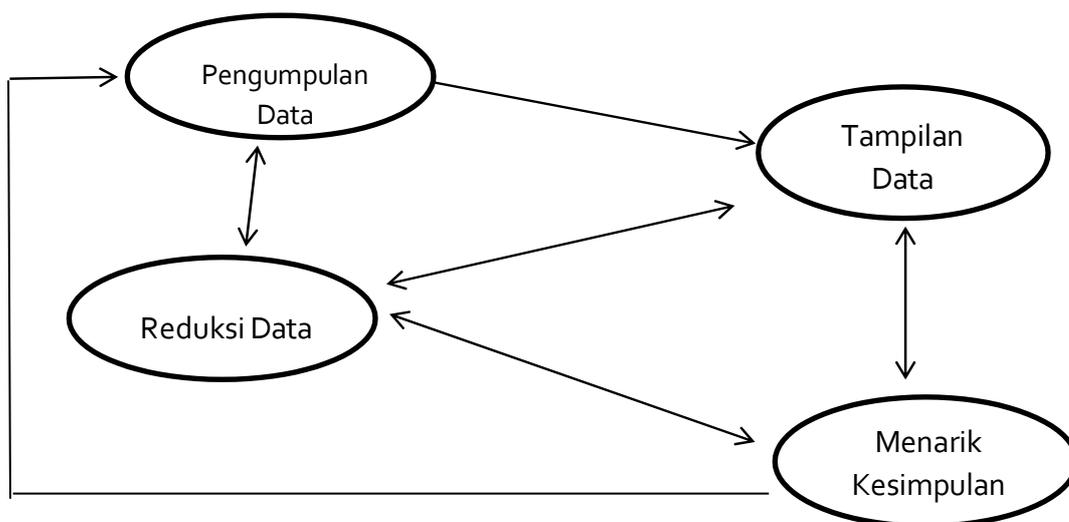
Sistematis untuk mengumpulkan data untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Cara paling umum agar data kualitatif ditampilkan (disajikan) adalah melalui tulisan naratif. Desain dan penggunaan tampilan, seperti reduksi data, bukanlah sesuatu yang independen dari analisis, melainkan elemen integral darinya. Akibatnya, penyajian dan penyajian data (data display) merupakan upaya peneliti untuk memperoleh gambaran dan interpretasi dari data yang

telah dikumpulkan, serta relevansinya dengan topik penelitian. Hasilnya, data dapat disajikan menggunakan matriks, grafik, tabel, dan alat bantu visual lainnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tugas yang melibatkan merumuskan kesimpulan penelitian, termasuk hasil sementara dan hasil akhir. Kesimpulan sementara ini dapat didasarkan pada data apa pun yang ditemukan selama proses penelitian, dan kesimpulan akhir dapat dicapai setelah semua data penelitian dianalisis. Akibatnya, penarikan kesimpulan dan verifikasi (kesimpulan dan verifikasi) adalah kegiatan analitis di mana seorang analis mulai memutuskan apakah sesuatu itu bermakna atau tidak memiliki keteraturan, pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, hubungan sebab akibat, dan proposisi di awal pengumpulan data.

Dengan demikian, komponen-komponen analisis data dalam model interaktif dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Model Interaktif Miles dan Huberman

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan, dimana merupakan tanggung jawab penting yang harus dilaksanakan oleh pemerintah, termasuk pemerintah pusat dan daerah. Menurut Kotler (2008), layanan adalah setiap tindakan atau aktivitas tidak berwujud yang dapat dilakukan suatu pihak untuk pihak lain yang tidak menghasilkan kepemilikan. Sedangkan menurut Pasolong (2010), pelayanan diartikan sebagai pekerjaan seseorang, kelompok atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Akibatnya, layanan memiliki dua komponen yaitu seseorang atau organisasi, dan pemenuhan persyaratan. Merupakan suatu tindakan atau rangkaian kegiatan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Untuk memahami bagaimana implementasi prinsip-prinsip *good governance* pada Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, peneliti menjelaskan bagaimana mengukur keberhasilan implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda berdasarkan proses yang ditentukan dengan menanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditentukan yaitu melihat program aksi dari kecamatan dan bertujuan untuk mencapai apa yang telah ditentukan yaitu melihat program aksi dari kecamatan. Camat Sambutan mengacu pada indikator *Good Governance* itu sendiri. Partisipasi, transparansi, efektivitas dan

efisiensi, serta akuntabilitas merupakan empat prinsip yang digunakan untuk mengukur keberhasilan implementasi prinsip-prinsip tersebut. Oleh karena itu peneliti akan membuat hasil penelitian serta pembahasan berdasarkan indikator penelitian tersebut, akan tetapi hanya mengambil 4 dari 9 indikator *good governance* diantaranya:

Partisipasi

Semua kelompok harus memiliki akses langsung atau perwakilan ke sistem pemerintahan, terutama yang paling kurang beruntung. Ide ini diwujudkan oleh masyarakat sipil yang dinamis dan warga negara yang bebas berserikat dan berekspresi. Gagasan ini membutuhkan partisipasi aktif dan setara masyarakat sipil dalam aktivitas masyarakat di tingkat lokal. Keterlibatan masyarakat sipil dalam proses pelayanan dalam hal administrasi pemerintahan serta dalam pengambilan keputusan mendorong konsensus tentang pemahaman bersama tentang isu-isu masyarakat yang paling mendesak.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada penelitian di lapangan dalam implementasi prinsip *good governance* pada indikator partisipasi terkait partisipasi pemerintah kecamatan Sambutan telah mengupayakan untuk melakukan pelayanan secara maksimal dengan memanfaatkan waktu seoptimal mungkin dan melakukan sinergi dengan lembaga lainnya, adapun pendapat camat Sambutan bapak Yosua Laden, S.STP, M.Si "*Dalam memberikan pelayanan publik kecamatan Sambutan mengupayakan tidak ada jam kosong sekalipun dalam keadaan waktu istirahat. Dalam melakukan pelayanan kecamatan sendiri bekerja sama langsung dengan pegawai yang diutus oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda untuk membantu kegiatan pelayanan di Kecamatan dalam pengurusan KTP, KK, maupun dokumen-dokumennya lainnya (wawancara, Mei 2022)*".

Hal yang sama juga di sampaikan oleh Hj. Martasia, SE (Kasi Pelayanan Umum) sebagai berikut: "*Secara umum pelayanan di Kecamatan Sambutan mengharapkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pelayanan simpelnya tidak ada masyarakat maka pelayanan tidak bisa dijalankan bentuk partisipasi yang dilakukan tim pelayanan di kecamatan berjalan dengan baik kecamatan hadir memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan terhadap masyarakat (Wawancara, Mei 2022)*".

Selama ini keterlibatan masyarakat di kantor Kecamatan Sambutan sejalan dengan gagasan yang dikemukakan oleh United National Development (1997), yang menyatakan bahwa semua komponen dinas ikut serta dalam program-program yang dikeluarkan pemerintah. Hal ini terlihat dari sikap ramah dan tanggung jawab pegawai yang memberikan pelayanan, masyarakat yang sangat antusias mengikuti program pemerintah secara aktif, dan peran pemerintah daerah dalam melakukan evaluasi secara terus menerus dalam rangka peningkatan pelayanan di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Lingkungan juga mengikuti prosedur pelayanan secara tepat waktu, memenuhi kebutuhan atau standar pelayanan kantor kecamatan, dan tidak memiliki keluhan atau hambatan.

Transparansi

Transparansi adalah prinsip yang memastikan bahwa setiap orang memiliki akses dan kebebasan untuk mendapatkan informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, termasuk informasi mengenai pembuatan kebijakan, implementasi, dan hasil.

Semua prosedur, lembaga, dan informasi pemerintah harus dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai untuk dipahami dan dipantau, sesuai dengan konsep transparansi. Keterbukaan informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan dapat menjadi contoh keterbukaan dalam menjalankan seluruh fungsi organisasi. Keterbukaan Pemerintah Kecamatan Sambutan dinilai sangat baik dalam menggunakan sistem layanan masyarakat, tidak memungut biaya layanan, tidak memeras uang,

dan mengungkapkan informasi melalui penjangkauan hingga kelurahan, situs webnya, dan media sosial. Hal ini berdasarkan wawancara dan observasi kepada camat Sambutan Yosua Laden, S.STP, M.Si sebagai berikut: *"Dalam melakukan proses administrasi pelayanan di Kecamatan Sambutan tidak di pungut biaya sama sekali, bahkan jika Kecamatan diberikan sogokan berupa uang demi kelancaran pengurusan administrasi secara tegas di tolak. Karena tidak ada proses pelayanan yang menggunakan uang maka tidak ada yang ditutupi oleh Kecamatan Sambutan semuanya bersih dan transparan (Wawancara, Mei 2022)"*.

Transparansi merupakan salah satu prasyarat terpenting untuk terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang efektif. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik memerlukan transparansi, partisipasi, dan kemudahan akses publik terhadap proses penyelenggaraan pemerintahan. Keterbukaan dan aksesibilitas informasi penyelenggaraan pemerintahan berpengaruh terhadap tercapainya suatu sistem keterbukaan dan standarisasi yang jelas berarti bahwa semua proses transparan kepada publik dan prosedur dipahami dengan baik.

Petugas Kantor Kecamatan Sambutan telah mengeluarkan pemberitahuan langsung kepada seluruh masyarakat agar dapat memberikan informasi mengenai kriteria yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Peneliti meyakini bahwa kebutuhan peneliti, biaya waktu, dan proses telah disampaikan secara transparan dengan mengedarkan Surat edaran baik di Kantor Camat maupun Kantor Kelurahan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kepada staff pelayanan umum Kecamatan Sambutan kepada Aji Syarifah, P, SH sebagai berikut:

"Saat ini dalam pelayanan kami tanpa biaya seluruh pelayanan di Kecamatan Sambutan tidak ada dipungut biaya sama sekali baik antara masyarakat maupun staff. Hari ini masyarakat melakukan pelayanan, contohnya pembuatan E-ktp apabila tidak ada kendala maka hari itu juga E-ktp akan jadi dan apabila ada kendala biasanya permasalahan jaringan masyarakat diberikan jeda waktu untuk kembali satu hari setelahnya karena tidak ada pungutan biaya dalam pelayanan di Kecamatan Sambutan jadi tidak ada deksripsi tentang biaya dalam pelayanan di Kecamatan (Wawancara, Mei 2022)".

Warga negara harus memahami dan memiliki akses ke alat dan metode yang digunakan untuk membuat pilihan, terutama jika mereka secara langsung dipengaruhi oleh keputusan tersebut. Pengetahuan ini harus disajikan dengan cara yang jelas dan dapat diakses, yang sering dilakukan melalui media. Pastikan bahwa pengambilan keputusan dan prosedur manajemen terbuka dan transparan sehingga para pemangku kepentingan dapat mempercayainya.

Hal ini juga di sampaikan oleh masyarakat Kecamatan Sambutan berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada masyarakat bapak Ardiansyah sebagai berikut:

"Kinerja yang dilakukan oleh pegawai staff Kecamatan Sambutan sudah sangat baik kita datang langsung direspon oleh pegawainya. Datang langsung ditanya ada yang bisa kami bantu. Dalam kepengurusan berkas- berkas juga gratis dan tidak di pungut biaya apapun. Saya mengeluarkan biaya hanya biaya fotocopy berkas (Wawancara, Mei 2022)."

Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengacu pada pelaksanaan tugas dan kegiatan yang terbuka untuk publik sepanjang proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan pengendalian, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi sangat penting tidak hanya dalam manajemen pemerintahan tetapi juga

dalam pemberian layanan publik. Warga sering kekurangan akses informasi tentang berbagai masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik yang mereka butuhkan.

Efektifitas dan Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi mengandung arti bahwa penyelenggaraan negara harus memproduksi sesuai dengan hasil yang direncanakan dengan tetap memaksimalkan pemanfaatan sumber daya agar dapat bersaing secara sehat di pasar global.

Pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab dalam pemenuhan kegiatan badan publik. Pelayanan yang mudah, cepat, dan murah adalah salah satu cirinya. Bekerjasama dan bersinergi antara pegawai dengan camat, serta memberikan komunikasi pelayanan yang maksimal melalui media sosial, adalah bagaimana Pemerintah Kecamatan Sambutan dapat mengembangkan suasana kerja yang efektif dan efisien untuk pelaksanaan pemerintahan yang baik. Singkatnya, efektivitas dan efisiensi di sini mengacu pada bagaimana staf mampu memberikan pelayanan yang sederhana dan disiplin sekaligus menjalankan visi dan tujuannya. Hal ini berdasarkan observasi dan wawancara dengan bapak camat Sambutan Yosua Laden, S.STP, M.Si sebagai berikut:

"Proses pelayanan tidak mesti ditangani atau ditanda tangani oleh camat, bisa diwakilkan atau ditanda tangani oleh sekretaris camat ataupun kasi sebagaimana mewakili kecuali hal bersifat penting seperti surat waris dan dispensasi nikah itu wajib urusannya dengan camat. Visi misi di kecamatan mengacu pada pemkot karena nanggung opd maupun Dinas dikota Samarinda semua di bawah nanggung pemkot langsung dari walikota Samarinda. Dalam memberikan pelayamam maksimal pemerintah kecamatan mengoptimalkan penggunaan layanan via sosmed dan komunikasi langsung akan tetapi patokan pelayanan maksimal mengikuti jam kerja Kecamatan akan tetapi hal tersebut hanya sesuai dengan jam operasional pelayanan saja bahkan diluar hari kerja (Sabtu dan Minggu) tidak menutup kemungkinan masyarakat akan bertanya dan kecamatan akan menanggapi hal tersebut dengan maksimal. Walaupun pada akhirnya tetap masyarakat akan disuruh datang ke Kecamatan pada hari kerja dengan membawa berkas yang perlu dibawa sesuai dengan kebutuhan administrasi karena bagi kecamatan segala permasalahan yang ada harus sesegera mungkin direspon (Wawancara, Mei 2022)".

Hasil berdasarkan wawancara dan observasi, keadaan ini dimungkinkan karena mengingat besarnya dan intensitas kegiatan dan tanggung jawab masing-masing daerah, maka masing-masing daerah akan sangat besar, terutama dalam hal kapasitas sumber daya yang dimiliki oleh masing-masing pemerintah daerah, sehingga harus ada perpaduan antara upaya pemerintah daerah dan masyarakat. Dengan kata lain, pemerintah daerah harus mampu menumbuhkan inisiatif, inovasi, dan peran aparat pelaksana di lapangan agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan norma tata kelola pemerintahan yang baik.

Hal ini berdasarkan observasi dan wawancara kepada HJ. Martasia, SE Kasa Pelayanan umum sebagai berikut:

"Kecamatan Sambutan melalui bidang pelayanan umum sangat memperhatikan segala bentuk pelayanan agar proses berjalan dengan lancar agar masyarakat tidak kebingungan dalam melakukan pelayanan kami dari kecamatan tidak henti-hentinya memberikan informasi melalui staff pelayanan yang ada diruang

pelayanan agar masyarakat datang tidak kebingungan dan dapat melaksanakan pelayanan dengan baik dan lancar (Wawancara, Mei 2022)".

Hal tersebut berdasarkan observasi dan wawancara kepada Regina masyarakat Kecamatan Sambutan sebagai berikut:

"Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan sambutan sudah sangat baik dari sebelumnya"

Dikembangkan dengan memanfaatkan sumber daya secara berkelanjutan sesuai dengan tuntutan masyarakat. Ungkapan "keberlanjutan" mengacu pada membuat investasi sosial jangka panjang dan menjaga sumber daya untuk generasi mendatang. Pastikan bahwa skema menghasilkan hasil berkualitas tinggi pada waktu yang tepat dan menawarkan nilai optimal.

Akuntabilitas

Karena setiap tindakan dan keputusan yang diambil harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat serta secara hukum, maka implementasi prinsip akuntabilitas akan mendorong setiap pejabat pemerintah daerah untuk melaksanakan setiap tugasnya dengan sebaik-baiknya demi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di daerahnya.

Lembaga yang akuntabel adalah lembaga yang pada akhirnya bertanggung jawab kepada masyarakat dan satu sama lain. Instansi pemerintah, organisasi masyarakat sipil, dan sektor swasta semuanya dimintai pertanggungjawaban. Memastikan bahwa semua peserta dalam sistem, termasuk pekerja, pemegang jabatan, dan anggota badan pengatur, bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan mereka, termasuk administrasi dana (dengan memperhatikan independensi pemegang jabatan).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada camat Sambutan bapak Yosua Laden, S. STP, M.Si sebagai berikut:

"Kecamatan adalah institusi organisasi perangkat daerah dalam pelayanan terhadap masyarakat. kesalahan yang dilakukan oleh staff dalam memberikan pelayanan adalah kesalahan yang dilakukan oleh kecamatan disengaja maupun tidak disengaja, contoh kesahalahan yang disengaja mendahului kepentingan pribadi, maka tanggung jawab diarahkan langsung ke yang bersangkutan selama tidak ada niat satu pun untuk kepentingan pribadi maka itu tetap tanggung jawab kecamatan. Pada prinsipnya kecamatan memberikan rasa aman dalam bekerja maupun dalam melakukan pelayanan agar menghindari permasalahan yang tidak di inginkan (Wawancara, Mei 2022)".

Tanggung jawab organisasi Kecamatan Sambutan dapat dilihat dari cara menjalankan misi pelayanannya, yang meliputi implementasi berbagai kebijakan untuk mengelola, mengembangkan, dan meningkatkan kualitas dan profesionalisme pelayanan tersebut. Kapasitas kecamatan untuk menerapkan kebijakan, program, dan kegiatan terkait erat dengan kemampuannya untuk mencapai tujuan dan sasaran. Atas dasar itu, Kecamatan Sambutan mendedikasikan dan memprioritaskan segala jenis kegiatan dan kebijakan yang berorientasi pada masyarakat untuk mencapai maksud dan tujuannya. Selanjutnya berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada staff pelayanan umum Ibu Aji Syarifah mala Hayati, P. SH, sebagai berikut:

"Jika dalam pelayanan terjadi kesalahan maka kami sebagai staff pelayanan akan bertanggung jawab langsung atas kesalahan tersebut. Karena kami melakukan pekerjaan pelayanan sesuai dengan standar operasional pelayanan maka harapannya juga kesalahan teknis atau sejenisnya tidak terjadi. Apabila terjadi

maka kami pastikan tidak akan terulang kembali. Kepentingan masyarakat itu menjadi keharusan buat kami (Wawancara, Mei 2022)“.

Berdasarkan observasi dan wawancara kepada masyarakat di Kecamatan Sambutan Syamsiah, sebagai berikut:

"Pelayanan Kecamatan sangat profesional sekali pegawai disini sangat profesional tidak ada kendala yang dirasakan saat melakukan pelayanan (Wawancara, Mei 2022)“.

Akuntabilitas organisasi Kecamatan Sambutan, dapat dilihat pada pelaksanaan misi pelayanan yaitu menerapkan berbagai kebijakan dalam mengelola, memajukan serta meningkatkan kualitas serta profesionalisme dalam memberikan pelayanan tersebut. Keberhasilan pencapaian sasaran dan tujuan tidak terlepas pada kemampuan Kecamatan itu sendiri di dalam melaksanakan kebijakan, program dan kegiatan. Atas dasar itu semua di dalam pencapaian sasaran dan tujuan Kecamatan Sambutan telah berkomitmen dan memprioritaskan segala bentuk kegiatan dan kebijakan yang berorientasi kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Kesimpulan

1. Implementasi prinsip *good governance* pada indikator partisipasi terkait partisipasi pemerintah kecamatan sambutan telah mengupayakan untuk melakukan pelayanan secara maksimal dengan memanfaatkan waktu seoptimal mungkin dan melakukan sinergi dengan lembaga lainnya. Implementasi prinsip *good governance* pada indikator transparansi Pemerintah Kecamatan Sambutan dinilai sangat baik, penggunaan sistem layanan masyarakat, tidak memungut biaya untuk layanan, tidak memeras uang, dan mengungkapkan informasi melalui penjangkauan kelurahan, situs webnya, dan media sosial. Transparansi pemerintah Kecamatan Sambutan, serta kinerja pekerja dalam memberikan pelayanan, sudah memenuhi kriteria. Implementasi prinsip *good governance* pada indikator efektifitas dan efisiensi Pemerintah Kecamatan Sambutan yaitu penyediaan fasilitas dan pelayanan dinilai baik. Mereka dapat memberikan kemudahan dan kecepatan layanan, sehingga penyelesaian layanan dapat diselesaikan lebih cepat. Implementasi prinsip *good governance* pada indikator akuntabilitas memasukkan prinsip-prinsip *good governance* dan dapat dipertanggungjawabkan atas tindakannya. Tanggung jawab Kecamatan Sambutan dapat dilihat dari cara menjalankan misi pelayanannya, yang meliputi implementasi berbagai kebijakan untuk mengelola, mengembangkan, dan meningkatkan kualitas dan profesionalisme pelayanan tersebut.
2. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sambutan dalam menerapkan prinsip *good governance* sudah berjalan dengan sangat baik, sangat profesional dan mengutamakan kepentingan masyarakat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti dapat memberikan saran yaitu: Aparatur pemerintah selaku pemberi layanan publik kepada masyarakat agar lebih meningkatkan pelayanan publik lebih baik lagi dengan menjalankan prinsip-prinsip *good governance* agar pelayanan publik akan berjalan dengan baik dan lancar sesuai yang diinginkan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Halil Hi.Ibrahim, Dan Tjahja Supriatna, S. (2019). Epistemologi Pemerintahan Paradigma Manajemen, Birokrasi, Dan Kebijakan Publik Dr. In Gramasurya.
- Azzahra, N. (N.D.). Sejarah Pemerintahan Daerah Di Indonesia.
- Bawanda, W. C. (N.D.). Peran Kepala Distrik Dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Di Distrik Makbon Kabupaten Sorong.
- Cahyadi, Arif. 2016. Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Oktober 2016. Vol. 2 No. 2, Hal. 479 – 494
- Deni, M. S. (1967). Korupsi Birokrasi Konsekuensi, Pencegahan Dan Tindakan Dalam Etika Administrasi Publik. *Gastronomía Ecuatoriana Y Turismo Local.*, 1 (69), 5–24.
- Pasolong, M. S. (2014). Teori Administrasi Publik. Su. In Paper Knowledge. Toward A Media History of Documents
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Penerbit Gava Media. Ilhunna, Io, Igwilo, Nc, Madu Cj. Democracy And Good Governance In Innovative Strategies in Transitional Economy. Mumbai, Pp 479-481. Ismayanti. 2021. Implementasi Prinsip - Prinsip Good Governance Dalam Jindal Neena Dan Sehwat Anil. 2021. Good Governance and the Role Ict.
- Kusriyah, S. (2019). Politik Hukum Desentralisasi & Otonomi Daerah Dalam Perspektif Negara Kesatuan Republik Indonesia. <https://id1lib.org/book/11584736/Efe47f>
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2016. Modul Pelatihan Dasar Kader Pns Pelayanan Publik. Makassar.
- Maryam, Sn. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*. Volume VI No. 1
- Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara
- Muhammad, M. S. (N.D.). Pengantar Ilmu Administrasi Negara. Mulyawan, D. R. (N.D.). Sistem Pemerintahan Indonesia.
- Nugroho, M. A. (2014). Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Penulis: In Paper Knowledge. Toward A Media History of Documents.
- Nurjanah, A. H., Pertala, E. C., & Hestiana, S. (2018). Analisis Post-Modifiers Noun Phrase Pada Subjek Kalimat Dalam Abstrak Skripsi Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sukabumi Tahun 2015 Dan 2016. 2(1), 389–417.
- Oruw, M. J., Dan Ruru, B. K. J. M. (2014). Peranan Kepala Distrik Dalam Perencanaan Pembangunan Kampung (Suatu Studi Di Distrik Buruway Kabupaten Kaimana Provinsi Papua Barat). Paper Knowledge. Toward A Media History of Documents.
- Rahmadana, Mf, Mawati At, Siagian N, Et Al. 2020. Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis. Medan
- Rothstein, B. (2012). Good Governance. In *The Oxford Handbook Of*
- Rufino De Barros, F., Virginia Rodrigues De Freitas, B., Barreto Nepomuceno Scarabelli, P., Batista Maciel Lopes, J., & Alex Castro Silva, W. (2021). Os Estudos Sobre Governança Na História Dos Eventos Da Anpad. *Revista Estudos E Pesquisas Em Administracao*, 5 (2). <https://doi.org/10.30781/Repad.V5i2.12185>.
- Samsu, (Rusmini. Ed). 2017. Metode Penelitian: (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development). Pusat Studi Agama Dan Kemasyarakatan (Pusaka). Jambi
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif Dan Akuntabel. In *Ipdn Press* (Vol. 53, Issue 9).

- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Alfabeta. Bandung
- Tachjan, H. (N.D.). Implementasi Kebijakan Publik. Thoha, M. (N.D.). Ilmu Administrasi Publik Kontemporer.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun. 2009. Pelayanan Publik. Wekke, Ismail Suardi Dkk. 2019. Metode Penelitian Sosial. Gawe Buku.
- Yani, A. (2018). Sistem Pemerintahan Indonesia: Pendekatan Teori Dan Praktek Konstitusi Undang-Undang Dasar 1945 (Indonesian Government System: Theory And Practice Approaches of 1945' Constitution). *Jikh*, 12(2), 119–135. Yogyakarta.
- Yuniarti, R., Ari Wijaya, S., Yuniar Bahri, S., & Atha Iqbal, M. (2022). Pelatihan Dan Pendampingan Untuk Meningkatkan Pengetahuan Dan Minat Dalam Menulis Karya Ilmiah Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Stia Muhammadiyah Selong. *Jukeshum: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 24–32. <https://doi.org/10.51771/Jukeshum.V2i1.179>.