

PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT SANGATTA UTARA KABUPATEN KUTAI TIMUR

Rismawan Joko Handoyo¹

Abstrak

Rismawan Joko Handoyo, Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur, di bawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Adam Idris, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Eddy Iskandar, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II.

Penelitian Skripsi ini dilakukan berlokasi di Kantor Camat Sangatta Utara. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan sejauh mana penerapan good governance dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan good governance dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur. Fokus penelitian dalam penelitian terdiri dari akuntabilitas, efisiensi, partisipasi, responsivitas, transparansi dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan good governance dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan informan diambil secara purposive sampling dan accidental sampling. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan akan di analisis secara kualitatif.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa Penerapan Good Governance dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur sudah terlaksana dengan baik.

Kata Kunci: *Good Governance, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Era otonomi daerah dewasa ini yang ditandai dengan UU No. 32 Tahun 2004 yang mana menitikberatkan otonomi pada daerah kabupaten dan kota tentunya sangat menuntut tiap daerah untuk dapat terus mengembangkan dan meningkatkan potensi, kapasitas, dan daya saing daerahnya dengan memberikan pelayanan prima bagi masyarakat demi terwujudnya tujuan utama dari penyelenggaraan pemerintahan yakni kesejahteraan rakyat. Banyak konsep yang ditawarkan dalam rangka menjalankan tugas pemerintahan, salah satu yang paling mengemuka adalah konsep tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Good governance merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rismawandjoko@gmail.com

pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan masyarakat akan terselenggaranya pemerintahan yang baik tidak lepas dari sejarah perjalanan administrasi pemerintahan pasca kemerdekaan sampai era reformasi sekarang ini yang banyak diwarnai oleh praktik-praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Sejarah birokrasi di Indonesia memiliki raport buruk dimulai pada masa Orde Baru yang mana menjadikan birokrasi sebagai mesin politik. Tradisi birokrasi yang dibentuk lebih sebagai alat penguasa untuk menguasai masyarakat ketimbang sebagai pelayan masyarakat.

Setelah era reformasi bergulir, kinerja pelayanan birokrasi pemerintah tidak banyak mengalami perubahan secara signifikan. Seperti pendapat Dwiyanto dalam Santosa (2008: 120) menyatakan bahwa para aparatur Negara atau birokrat tetap menunjukkan derajat rendah pada akuntabilitas, responsivitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bahkan secara empirik di era reformasi ini tampak sekali kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN) di kalangan birokrat lebih berani dan transparan.

Persepsi masyarakat yang menganggap bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sejauh ini identik dengan prosedur yang berbelit-belit, persyaratan yang tidak jelas, tidak adanya kejelasan mengenai jangka waktu penyelesaian, sampai aparatur pemerintah yang kurang responsif sering terdengar baik secara langsung maupun di media massa. Pola lama penyelenggaraan pemerintahan selama ini yang sarat akan praktik-praktik kotor dan cenderung mengarah pada patologi birokrasi mengindikasikan bahwa telah terjadi tata-kelola pemerintahan yang buruk (*bad governance*).

Untuk itu diperlukan perubahan secara holistik, sistematis, dan berkelanjutan untuk mengubah *mindset*, tata nilai dan norma lama yang sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah demi terwujudnya tata pemerintahan yang baik. Upaya dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dapat menjadi sebuah solusi dalam mengawal transformasi tersebut karena didalamnya memuat prinsip-prinsip seperti partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan lain-lain yang secara normatif diharapkan dapat meminimalisir atau bahkan mencegah terjadinya praktik *bad governance*.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur Negara. Untuk itu, aparatur Negara diharapkan semakin secara efisien dan efektif melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pengayoman kepada masyarakat untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintahan yang baik, serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik pada dasarnya menuntut keterlibatan segenap *stakeholders* atau pemangku kepentingan baik dari pihak pemerintah (birokrasi), pihak swasta, maupun pihak masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik dicirikan dengan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, hal tersebut tentunya sejalan dengan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang salah satu tujuannya yaitu untuk lebih mendekatkan pelayan kepada masyarakat guna mewujudkan kesejahteraan

masyarakat.

Kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah sangat strategis dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik, dengan demikian pelayanan publik memiliki nilai strategis dan menjadi prioritas untuk dilaksanakan. Dengan menjadikan praktik pelayanan publik sebagai pintu masuk dalam membangun *good governance*, maka diharapkan toleransi terhadap praktik *bad governance* yang semakin meluas dapat dihentikan. Indikator yang jelas dari pengembangan *good governance* menjadi relatif mudah dilakukan, seperti pelayanan publik yang efisien, tidak diskriminatif, berdaya tanggap tinggi dan memiliki akuntabilitas yang tinggi.

Oleh karena itu paradigma *good governance* ini sudah mulai diadopsi oleh banyak daerah-daerah otonom di Indonesia, salah satunya adalah Kabupaten Kutai Timur. Seperti yang telah tetuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Kutai Timur Tahun 2011-2015 bahwa untuk mencapai akselerasi program-program pembangunan yang telah disusun, maka ditetapkan 5 kebijakan strategis atau *Best Practice* Kutai Timur yang pada poin ketiga yakni “Kutai Timur sebagai *Island of Integrity*”.

Dalam penjabaran selanjutnya menjelaskan bahwa untuk mewujudkan Kutai Timur sebagai *Island of Integrity* yaitu dengan melakukan reformasi birokrasi pemerintahan dalam rangka membangun tata pemerintahan yang baik, bebas dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme). Ini artinya Kabupaten Kutai Timur telah berkomitmen untuk melaksanakan prinsip-prinsip *good governance* dalam rangka pembangunan daerahnya.

Oleh karena itu setiap SKPD maupun instansi vertikal lainnya di Pemerintah Daerah Kutai Timur wajib menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing. Begitupun dengan Kantor Camat Sangatta Utara yang merupakan wilayah administratif di bawah Pemerintah Kabupaten Kutai Timur dituntut untuk mengedepankan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diselenggarakan di Kantor Camat Sangatta Utara diantaranya adalah Surat Pengantar KTP dan KK, Surat Akta Tanah, Surat Keterangan Tidak Mampu, pelayanan kartu pencari kerja (kartu kuning), dan dokumen-dokumen lain. Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan beberapa permasalahan. Salah satu yang paling terlihat adalah pegawai yang sering datang terlambat dan terkadang tidak ada di ruangan pada saat jam kerja. Selain itu papan informasi pelayanan yang ada, isinya tidak lengkap karena belum memuat semua informasi mengenai jenis pelayanan yang ada.

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan tersebut tentunya dibutuhkan profesionalitas dan kecakapan aparatur dalam memberikan pelayanan agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik sudah seharusnya dilaksanakan guna terciptanya pelayanan yang prima dan berkualitas agar masyarakat dapat terlayani dengan baik.

Dengan begitu birokrasi dapat terlepas dari stigma yang selama ini melekat yakni kaku, berbelit-belit, dan menjadi alat penguasa menjadi birokrasi yang sesuai dengan hakikat keberadaannya yakni sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, penulis ingin mengetahui dan memahami lebih dalam mengenai

bagaimana “Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur”.

KERANGKA DASAR TEORI

1. *Good Governance*

Arti *good* dalam *good governance* mengandung dua pengertian sebagai berikut. Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat, dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional), kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.

OCED dan World Bank mensinonimkan *good governance* dengan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab, sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

a. Konsep *Good Governance*

Menurut Horby dalam Jimung (2005:103) istilah *good governance* memfokuskan diri pada tindakan, fakta atau tingkah laku *governing*, yakni mengarahkan atau mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik dalam suatu Negara. Karena itu, *good governance* dapat diartikan sebagai tindakan atau tingkah laku yang didasarkan pada nilai-nilai yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik untuk mewujudkan nilai-nilai tersebut dalam perilaku kehidupan keseharian.

Sementara UNDP (*United National Development Programme*) dalam Jimung (2005:103) mendefinisikan *good governance* adalah “*The exercise of political, economic and administrative authority to manage a nation affair at all level*”. Dalam arti *good governance* mempunyai tiga kaki yakni: ekonomi, politik, dan administrasi. *Economic authority* meliputi proses-proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi penyelenggaraan ekonomi. Aspek ekonomi mempunyai implikasi terhadap *equity, poverty, and quality of life*. Sementara *political authority* meliputi proses pembuatan keputusan untuk formulasi kebijakan. Sedangkan *administrative authority* menjelajah implementasi *policy*. Maka institusi *governance* meliputi tiga domain, yakni: *state* (Negara), sektor swasta atau *privat sector and society*. Ketiganya saling berinteraksi dalam menjalankan fungsinya masing-masing. Pemerintah berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif. Di pihak lain, dia berperan sebagai regulator dan fasilitator yang memungkinkan masyarakat secara mandiri berperan aktif sebagai pelaku ekonomi. Sektor swasta menciptakan pekerjaan dan pendapatan. Sedangkan *society* (masyarakat) berperan positif dalam interaksi sosial, ekonomi, politik, dan termasuk mengajak kelompok-kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi di lingkup tanah substansial tersebut.

b. Prinsip *Good Governance*

Agus Dwiyanto (2008:102) menjelaskan beberapa prinsip yang harus diterapkan demi terwujudnya *good governance* yaitu:

1. Akuntabilitas

Untuk menciptakan *good governance* yang salah satunya ditunjukkan dengan sistem pelayanan birokrasi pemerintah yang akuntabel, kesadaran diantara pegawai pemerintah mengenai pentingnya mengubah citra pelayanan publik sangat diperlukan. Akuntabilitas (*accountability*) adalah suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggungjawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah.

2. Efisiensi

Efisiensi dapat didefinisikan sebagai perbandingan yang terbaik antara input dan output. Dengan demikian, apabila suatu output dapat dicapai dengan input yang minimal maka dinilai efisien. Input dalam pelayanan publik dapat berupa uang, tenaga, waktu, dan materi lain yang digunakan untuk menghasilkan atau mencapai suatu output.

3. Responsivitas

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

4. Partisipasi

Dalam hal pelayanan publik, prinsip partisipasi dalam upaya mewujudkan *good governance* ini juga sejalan dengan pandangan baru yang berkembang di dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan (*costumer*) melainkan sebagai warga Negara yang memiliki Negara dan sekaligus pemerintahan yang ada di dalamnya (*owner*). Pergeseran paradigma ini mengisyaratkan bahwa masyarakat sejak awal harus dilibatkan dalam merumuskan berbagai hal yang menyangkut pelayanan publik, misalnya mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, cara terbaik untuk menyelenggarakan pelayanan publik, mekanisme untuk mengawasi proses pelayanan, dan yang tak kalah pentingnya adalah mekanisme untuk mengevaluasi pelayanan.

5. Transparansi

Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan *stakeholders* yang membutuhkan. Karena itu, setidaknya ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik. Indikator pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator kedua dari transparansi menunjuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholders* yang lain. Dan yang ketiga adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Pelayanan Publik

Menurut Sampara dalam Sinambela (2010: 5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.

Sementara itu menurut Sinambela, (2010:5) istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

a. Konsep Pelayanan Publik

Sinambela (2010:5) mengartikan pelayanan publik 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. Sementara Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ibrahim (2008:18) mengungkapkan beberapa hal yang sangat esensial dalam pelayanan publik yaitu : bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik (sejak masukan-proses-keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangible, reliable, responsive*, aman, dan penuh empati dalam pelaksanaannya).

b. Kualitas Pelayanan Publik

Goetsch dan Davis dalam Ibrahim (2008:22) merumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi

harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

Selanjutnya Evans dan Lindsay dalam Ibrahim (2010:22) melihat kualitas pelayanan itu dari berbagai segi, yakni dari segi pelanggan (masyarakat atau konsumen), dari sudut dasar produknya, dari sudut dasar pemakaiannya, dan dari sudut dasar nilainya. Dari sudut pelanggan, tentulah kualitas pelayanan itu muaranya pada kepuasan, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan. Dari sudut produknya, tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanannya; sedangkan dari dasar pemakaiannya bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan/konsumen/masyarakat.

Kualitas pelayanan publik berdasarkan Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 harus memuat prinsip-prinsip seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penulis menyajikan data dan hasil yang diperoleh di lapangan melalui observasi, analisis dokumen, wawancara, dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu tentang Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur. Adapun fokus dari penelitian ini :

***Penerapan Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur:**

1. Akuntabilitas

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara, pertanggungjawaban atas waktu dan biaya telah sesuai dengan ketentuan yang ada. Hal tersebut dibuktikan dengan pengurusan Surat Pengantar Pindah dan Surat Pengantar KK yang diajukan oleh masyarakat selesai dalam waktu satu hari dan tanpa dipungut biaya. Artinya pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada. Dengan demikian prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara telah berjalan dengan baik. Standar Operasional Prosedur yang ada telah dilaksanakan sebagaimana mestinya. Bentuk pertanggungjawaban khususnya terhadap waktu dan biaya pelayanan untuk menjamin masyarakat telah dijalankan.

2. Efisiensi

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kecepatan waktu dalam pelayanan Surat Pengantar Pindah dan kesederhanaan prosedurnya nyatanya dapat memudahkan masyarakat dalam mengurusnya. Kebijakan dari Kantor Camat Sangatta Utara yang menyediakan blanko bertandatangan Camat untuk beberapa jenis pelayanan dapat ditilik sebagai upaya yang positif untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Masyarakat tidak lagi harus menunggu Camat

menandatangani berkasnya, karena sudah disediakan blanko yang telah ditandatangani oleh Camat. Dengan demikian tentunya akan menghemat waktu terlebih bagi masyarakat yang sedang dalam kondisi *emergency*, misalnya sangat membutuhkan Surat Keterangan Tidak Mampu untuk berobat. Hal tersebut tentu akan sangat membantu dan memudahkan masyarakat.

3. Partisipasi

Berdasarkan hasil penelitian, bentuk partisipasi yang diberikan Kantor Camat Sangatta Utara yaitu dengan menerima segala masukan ataupun kritik dari masyarakat melalui kotak saran yang telah disediakan. Selain itu juga masyarakat yang datang berurusan diberikan selebaran mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat yang berisi penilaian tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara. Jadi prinsip partisipasi dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara sudah berjalan cukup baik. Masyarakat sudah ikut andil dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat juga dilibatkan dalam menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Hal tersebut sangat penting mengingat masyarakat merupakan objek dari penyelenggaraan layanan publik. Oleh karena itu sudah seharusnya masyarakat yang menilai secara langsung dari kualitas layanan tersebut.

4. Responsivitas

Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Camat Sangatta Utara telah menerapkan prinsip responsivitas dengan cukup baik. Terbukti dengan semboyan pelayanan dengan hati yang dianut oleh para aparatur. Artinya bagaimanapun keadaannya, petugas pelayanan harus tetap rendah hati dan tetap mengedepankan sopan santun dalam berinteraksi dengan masyarakat. Bukti lain dari telah berjalannya prinsip responsivitas di Kantor Camat Sangatta Utara adalah adanya perbaikan-perbaikan yang dilakukan oleh Kantor Camat Sangatta Utara dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Aspirasi atau Keluhan yang datang dari masyarakat baik melalui kotak saran maupun dari kuesioner telah mampu dijawab dengan baik seperti kejelasan waktu pelayanan dan kejelasan tempat pelayanan. Apresiasi dari masyarakat menjadi pembuktian akan hal itu.

5. Transparansi

Berdasarkan hasil penelitian, tidak ada masalah yang berarti dalam hal kejelasan waktu, biaya, syarat dan prosedur pelayanan. Walaupun tidak secara merinci dipampang di ruang pelayanan, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai syarat-syarat pelayanan dengan bertanya kepada petugas atau mendatangi meja informasi. Bagan Alur yang telah disediakan cukup membantu dan memudahkan masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan. Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip transparansi yang diterapkan di Kantor Camat Sangatta Utara telah terlaksana dengan baik.

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sangatta Utara:

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terwujudnya prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara. Faktor-faktor tersebut ada yang mendukung penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan ada

juga yang menghambat penerapan *good governance*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan umum, penulis merangkum faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur.

Faktor-Faktor Pendukung Penerapan *Good Governance* adalah :

1. Sumber Daya Manusia (SDM).
2. Sumber Daya Manusia sangat penting peranannya dalam penerapan *good governance*. Apalagi dengan diluncurkannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Sangatta Utara yang merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Yang semula awalnya petugas penerima berkas dapat diarahkan kepada Tenaga Kerja Kontrak Daerah (TK2D), kini seluruh petugas dalam PATEN harus dari Pegawai Negeri Sipil (PNS). Hal tersebut bukan karena TK2D tidak mampu, melainkan karena status kepegawaian PNS lebih bisa dipertanggungjawabkan. Hal tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan lebih akuntabel sehingga SDM sangat mendukung penerapan *good governance* dalam pelayanan publik.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana tentu sangat mendukung penerapan *good governance* dalam pelayanan publik. Tersedianya alat kelengkapan kantor seperti komputer dapat membantu mempermudah kerja yang akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Ruang kerja dan ruang pelayanan masyarakat yang nyaman tentu dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sementara Faktor Penghambat Penerapan *Good Governance* yang dirasakan paling menghambat penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara adalah anggaran. Karena PATEN baru diselenggarakan ditengah tahun anggaran berjalan, maka agak susah mendapatkan anggaran untuk pengembangan PATEN sendiri. Terutama dalam menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan publik.

PENUTUP

Kesimpulan

Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur sudah terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator yang telah dibahas sebelumnya yaitu :

1. Penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara dapat dilihat dari penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan. Pengurusan dokumen-dokumen seperti Surat Pengantar Pindah dan Surat Pengantar KK dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari kerja dan tanpa dipungut biaya sesuai dengan aturan yang tercantum dalam Standar Operasional Prosedur.
2. Penerapan prinsip efisiensi dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara dapat dilihat dari kecepatan waktu dan kesederhanaan prosedur dalam pengurusan dokumen-dokumen. Kebijakan Kantor Camat Sangatta Utara yang menyediakan blanko-blanko bertandatangan Camat menjadikan waktu pengurusan dokumen menjadi lebih mudah, cepat dan singkat.

3. Penerapan prinsip partisipasi dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara dapat dilihat dari tersedianya kotak saran bagi masyarakat yang ingin menyampaikan saran, kritik maupun masukan mengenai proses penyelenggaraan pelayanan publik. Juga dapat dilihat dari dilibatkannya masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan dengan adanya kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat.
4. Penerapan prinsip responsivitas dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara dapat dilihat dari komitmen aparaturnya untuk tetap melayani dengan hati bagaimanapun kondisinya. Juga dapat dilihat dari upaya-upaya perbaikan pelayanan yang dilakukan di Kantor Camat Sangatta Utara yang didasarkan atas saran dan kritik yang masuk dari masyarakat, serta dari melihat indikator yang masih rendah dalam indeks kepuasan masyarakat.
5. Penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara sudah berjalan dengan baik. Keterbukaan informasi mengenai waktu, biaya, syarat dan prosedur pelayanan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Masyarakat cukup bertanya kepada petugas untuk mengetahui secara jelas informasi mengenai pelayanan publik. Disamping itu juga disediakan bagan alur mengenai prosedur pelayanan untuk lebih memudahkan masyarakat.
6. Faktor-faktor pendukung dalam penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara adalah Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana. Sementara faktor penghambat dalam penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sangatta Utara adalah keterbatasan anggaran.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Perlu adanya kebijaksanaan Kantor Camat Sangatta Utara mengenai kelengkapan syarat-syarat pelayanan. Contohnya untuk pengurusan Kartu Pencari Kerja atau Kartu Kuning syarat riwayat pendidikan atau ijazah bisa digantikan dengan sertifikat keahlian atau kursus tertentu bagi masyarakat yang tidak pernah mengenyam bangku sekolah.
2. Kantor Camat Sangatta Utara perlu memindahkan slogan “Kami melayani dengan tepat, cepat dan tanpa biaya” dari ruang pelayanan lama ke ruang pelayanan PATEN sebagai komitmen Kantor Camat Sangatta Utara sekaligus jaminan bagi masyarakat yang datang berurusan.
3. Kantor Camat Sangatta Utara perlu membuat website atau social media untuk mensosialisasikan apapun yang bermanfaat kepada masyarakat seperti misalnya berita kegiatan maupun mengenai pelayanan yang dilakukan. Selain itu dengan media sosial, Kantor Camat Sangatta Utara dapat berinteraksi dengan masyarakat untuk membangun hubungan yang harmonis dan interaktif.

Daftar Pustaka

Sumber Buku :

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta : Jakarta

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press : Yogyakarta
- Effendi, Bachtiar. 2002. *Pembangunan Daerah Otonom Berkeadilan*. Karunia Kalam Semesta : Yogyakarta
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju: Bandung
- Jimung, Martin. 2005. *Politik Lokal Dan Pemerintahan Daerah Dalam Perspektif Otonomi Daerah*. Pustaka Nusatama : Yogyakarta
- Moeleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya : Bandung
- _____, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. PT Refika Aditama : Bandung
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance Pemerintahan Yang Baik*. Mandar Maju : Bandung
- Sinambela, Lijan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara: Jakarta
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung

Dokumen-dokumen :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintahan Daerah*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*