

## **PELAKSANAAN *GOOD GOVERNANCE* (TATA PEMERINTAHAN YANG BAIK) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KECAMATAN SAMBALIUNG KABUPATEN BERAU**

**Yudhi Supriadi <sup>1</sup>**

*Abstrak*

*Yudhi Supriadi, Pelaksanaan Good Governance (Tata Pemerintahan yang baik) dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. Dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Adam Idris, M.Si dan Bapak Lutfi Wahyu, S.Sos, M.Si.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelaksanaan Good Governance (Tata Pemerintahan yang baik) dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat, dalam hal ini adalah pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaksanaan good governance (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau belum berjalan secara maksimal, hal ini karena berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa terutama dalam perlakuan yang sama terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan masih bersifat diskriminatif, tidak adanya mekanisme pengaduan masyarakat seperti kotak saran maupun kotak pos yang digunakan oleh Kecamatan Sambaliung sebagai tempat masyarakat menyampaikan saran maupun kritiknya, masyarakat merasa kesulitan dalam pengurusan hukum, tanah dan uang jika Camat tidak ada ditempat karena tidak dapat digantikan oleh wakil Camat, masih banyaknya masyarakat yang tidak mendapat kepastian waktu dalam penyelesaian pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), demikian pula kendala-kendala yang menghambat dalam pelayanan seperti peralatan yang terkadang mengalami kerusakan, misalnya saja komputer yang terserang virus atau alat printer yang rusak.*

**Kata Kunci :** *Good Governance (Tata pemerintahan yang baik), Pelayanan Publik, dan Administrasi Publik*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: yudhisupriadi\_fisipolunmul@yahoo.co.id

## **Pendahuluan**

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (*good governance*) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan kebebasan kepada daerah mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik.

Pengalaman masyarakat dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau tentu beragam selain ada yang memuaskan, dan ada juga yang merasa lambatnya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan juga menyangkut prosedur atau mekanisme kerja dan pemberian pelayanan yang terkesan lambat, serta mengikuti prosedur yang dianggap masyarakat cenderung menyulitkan, petugas juga tidak bisa memberikan kepastian waktu kepada masyarakat yang ingin membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka penulis bermaksud menuangkan dalam bentuk tulisan skripsi dengan judul penelitian mengenai “Pelaksanaan *Good Governance* (Tata Pemerintahan Yang Baik) Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Good Governance***

Tata pemerintahan yang baik (terjemahan dari *good governance*) merupakan suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi, dan keseimbangan peran serta adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yakni pemerintahan (*government*), rakyat (*citizen*) atau masyarakat sipil (*civil society*) dan usahawan (*business*) yang berada disektor swasta. Taschreureau dan Campos yang dikutip Thoha (2003:63).

Sedangkan menurut OECD (*Organization For Economic Cooperation Development*) dan *World Bank* menyinonimkan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dengan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langkah pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif.

Dengan demikian, *good governance* adalah suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi, dan keseimbangan peran serta adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yakni pemerintahan (*government*), rakyat (*citizen*) atau masyarakat sipil (*civil society*) dan usahawan (*business*) yang berada disektor swasta.

### ***Prinsip-prinsip Good Governance***

Dalam kaitannya dengan judul skripsi ini, maka faktor yang ditekankan disini adalah bagaimana suatu "Prinsip" dapat diterapkan secara nyata dalam kehidupan sehari-hari sebagai suatu kebenaran umum bukan sekedar mengetahui atau memahami saja hakikat dari pada prinsip itu sendiri. Selain itu juga berbicara mengenai bagaimana suatu prinsip diterapkan secara seimbang dan selaras sehingga tidak menimbulkan kekacauan dan ketimpangan (*overlapping*) dalam kehidupan masyarakat, bangsa dan negara.

Menurut UNDP (*United Nations Development Programme*) dalam Dwiyanto (2008:80) *good governance* (tata pemerintahan yang baik) memiliki 10 prinsip, yaitu sebagai berikut :

1. Partisipasi: warga memiliki hak (dan mempergunakannya) untuk menyampaikan pendapat, bersuara dalam proses perumusan kebijakan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Penegakan Hukum: hukum diberlakukan bagi siapapun tanpa pengecualian hak asasi manusia dilindungi, sambil tetap memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.
3. Transparansi: penyediaan tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminakan kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurasi dan memadai.
4. Kesetaraan: adanya peluang yang sama bagi setiap anggota masyarakat untuk beraktifitas/berusaha.
5. Daya Tanggap: pekanya para pengelolaan instansi publik terhadap aspirasi masyarakat.
6. Wawasan kedepan: pengelolaan masyarakat hendaknya dimulai dengan visi, misi, dan strategi yang jelas.
7. Akuntabilitas: pertanggungjawaban para penentu kebijakan kepada para warga.
8. Pengawas publik: terlibatnya warga dalam mengontrol kegiatan pemerintah, termasuk parlemen.
9. Efektivitas dan Efisiensi: terselenggaranya kegiatan instansi publik dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab. Indikatornya antara lain: pelayanan mudah cepat, tepat dan murah.
10. Profesionalisme: tingginya kemampuan dan moral para pegawai pemerintah, termasuk parlemen.

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut

Agung Kurniawan (2005:4).

### ***Standar Pelayanan Publik***

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63/KEP/M.PAN/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk proses pelayanan, budaya birokrasi dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub-variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja dan variasi pelatihan yang telah diterima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (*output*) yang dihasilkan.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Menurut pendapat Levine (1990:188) dalam Dwiyanto (2008:143), maka produk pelayanan publik didalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator :

1. Responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

3. Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

### ***Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik***

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi, faktor tersebut meliputi :

1. Nilai dan budaya.
2. Proses kerja dan sistem bisnis.
3. Kapasitas individu dan tim.
4. Penghargaan dan pengakuan.
5. Proses manajemen dan sistem.

Kaitannya dengan kualitas, menurut pasolong (2010:186) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kemampuan: suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.
2. Kemauan: kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi
3. Energi: tanpa adanya psikis dan fisik yang mencukupi, perbuatan kreatif pegawai terhambat.
4. Teknologi: tindakan fisik dan mental oleh seseorang untuk mengubah bentuk atau isi dari objek atau ide.
5. Kompensasi: Sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atau kinerja dan bermanfaat baginya.
6. Kejelasan tujuan: salah satu faktor penentu dalam penerapan kinerja.
7. Keamanan pekerja: sebuah kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya orang yang menyatakan lebih penting keamanan pekerjaan dari pada gaji atau kenaikan pangkat.

Menurut Zeithaml (1990) dalam Kurniawan (2005:54) mengatakan bahwa ada 4 jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri.
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

### ***Tingkat Keberhasilan Dalam Pelayanan Publik***

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah :

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu,

baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos foto copy/cetak), atau alasan untuk kesejahteraan.

- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang “bulu”.
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Keempat itulah yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan/instansi yang bertugas melayani masyarakat. Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas, dan dampak kepuasan masyarakat terlihat pada :

- a. Masyarakat sangat menghargai (*respect*) kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang “remeh” dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (*self control*) yang sakan sangat efektif dalam ketertiban dalam berpemerintahan dan bernegara.
- c. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai dibidang pelayanan umum, meskipun dilain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi “mempermainkan” mereka. Rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai yang tangguh, tanggap, dan disiplin.
- d. Kelambatan-kelambatan yang “biasa” ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat disemua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial, maupun budaya.
- e. Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan ipoleksosbudmasyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

### ***Definisi Konsepsional***

Konsepsional adalah sesuatu yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus, yang ingin atau yang akan di teliti, istilah konsepsional merupakan pengarah atau pedoman yang lebih konkrit dan teori yang kadang-kadang masih abstrak, sehingga diperlukan Definisi Operasional.

Dalam penelitian ini, penulis menguraikan definisi konsepsional yang menyangkut judul skripsi agar mempermudah dalam memahami maksud pembahasan ini.

Berdasarkan atas judul yang telah diajukan, dimana yang menjadi variabel adalah *good governance* dan pelayanan publik, maka dapat penulis kemukakan definisi konsepsional adalah :

Pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau adalah mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip dan karakteristik dalam menuju pemerintahan yang baik oleh aparatur pemerintah Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau, yang diantaranya adalah meliputi profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, efisiensi dan efektivitas, dalam pemberian layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Dengan tidak mengutamakan kepentingan pribadi maupun kelompok, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan melakukan pendekatan kualitatif yang diterapkan untuk menggambarkan keadaan-keadaan secara nyata tentang pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) serta faktor-faktor pendukung dan penghambat, dalam hal ini adalah pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.

Adapun menurut Moleong (2005), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya.

Jadi dalam Artikel ini penulis berupaya memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat tentang kondisi yang ada pada lokasi penelitian mengenai objek yang diteliti, dimana dikemukakan juga fakta yang berhubungan dengan kondisi tersebut dan berdasarkan fakta-fakta yang ada akan diambil suatu kesimpulan.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Pelaksanaan Good Governance (Tata Pemerintahan Yang Baik) Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau***

Pelaksanaan *good governance* (Tata Pemerintahan Yang Baik) adalah cara mengetahui bagaimana pelaksanaan tata pemerintahan yang baik di suatu organisasi seperti Kantor Kecamatan. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah aparatur pemerintah di Kecamatan sudah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya secara profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, serta efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan definisi diatas maka akan dibahas dalam artikel ini yaitu terkait lima fokus diantaranya profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, serta efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan *good governance* (Tata Pemerintahan Yang Baik) di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.

### **1. Profesionalitas**

Profesionalitas pegawai Kecamatan Sambaliung dalam hubungannya dengan organisasi publik mereka menggambarkan sebagai bentuk kemampuan mereka untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat atau disebut istilah responsivitas.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, profesionalitas adalah meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau. Profesionalitas merupakan suatu sebutan terhadap kualitas sikap para anggota suatu profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki untuk dapat melakukan tugas-tugasnya.

Profesionalitas pegawai dapat dilihat dari kompetensi pegawai Kecamatan dalam melaksanakan pekerjaannya, karena hal ini merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik. Kemudian juga dapat dilihat dari keadilan atau juga sering disebut kesetaraan, dimana merupakan perlakuan yang sama kepada semua unsur tanpa memandang atribut yang menempel pada subjek tersebut, yang mana indikator dasarnya adalah peraturan perundang-undangan yang menjamin kesetaraan, komitmen politik terhadap penegakan dan perlindungan Hak Asasi Manusia (HAM). Sehingga berkurangnya kasus diskriminasi terhadap masyarakat, dan adanya kesetaraan gender.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dari segi profesionalitas pegawai yang dapat dilihat dari perlakuan yang sama kepada masyarakat dirasa masih belum berjalan dengan baik dikarenakan masih adanya para pegawai dalam keadilan pelayanan masih bersifat diskriminatif, yang mana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih memakai sistem kekerabatan yang artinya mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mereka kenal seperti teman, keluarga, dan orang-orang penting lainnya. Sedangkan masyarakat yang lebih dahulu datang dinomor duakan, padahal di Kantor Kecamatan Sambaliung masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### **2. Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Akuntabilitas aparatur pemerintah Kecamatan Sambaliung dapat dilihat dari mekanisme pengaduan masyarakat, karena hal ini sebagai umpan balik dari masyarakat atau pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Kemudian juga dapat dilihat dari pejabat berwenang dan bertanggungjawab, dimana merupakan pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan perosalan/keluhan/sengketa.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dari segi akuntabilitas belum berjalan dengan baik. Karena pemerintah Kecamatan tidak menyediakan kotak pengaduan untuk masyarakat menyampaikan saran atau kritiknya, serta masyarakat yang merasa kesulitan dalam hal mengurus masalah hukum, uang, dan tanah ketika pejabat yang bersangkutan tidak ada ditempat.

### **3. *Transparansi***

Transparansi merupakan terbukanya akses bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap informasi yang dibutuhkan. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada berbagai komponen masyarakat dalam proses pelayanan. Informasi tersebut bukan saja tersedia, mudah didapat, tetapi juga relevan dan bisa dipahami. Termasuk didalamnya keterbukaan dalam prosedur/tatacara dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, transparansi adalah menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Prinsip transparansi berperan penting dalam pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik), dengan keterbukaan dari aparatur pemerintah tentang segala persoalan dan informasi-informasi baik yang menyangkut tentang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau yang lain sebagainya dapat memberikan kemudahan pada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang secara optimal.

Transparansi aparatur pemerintah Kecamatan Sambaliung dapat dilihat dari adanya ketersediaan prosedur kerja yang berisi rangkaian kegiatan dalam berbagai macam pelayanan yang diberikan. Kemudian juga dapat dilihat dari adanya pungutan biaya.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dari segi transparansi sudah berjalan dengan baik. Karena sudah adanya transparansi mengenai prosedur dan biaya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang diberikan oleh aparatur Kecamatan gratis tidak dipungut biaya.

#### **4. Pelayanan Prima**

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.

Pelayanan prima aparatur pemerintah Kecamatan Sambaliung dapat dilihat dari keamanan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan, sehingga unsur keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan tidak dikesampingkan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dari segi pelayanan prima sudah berjalan dengan baik. Karena Pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur Kecamatan diciptakan dengan hasil pelayanan yang memberikan rasa aman kepada masyarakat mengenai penggunaan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dalam berbagai keperluan, serta kenyamanan dalam pelayanan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang dalam pelayanan misalnya dengan adanya ruang tunggu, parkir, dan toilet.

#### **5. Efisiensi dan Efektivitas**

Efisiensi adalah satu pengertian tentang perhubungan optimal antara pendapatan dan pengeluaran, bekerja keras dan hasil-hasilnya, modal dan keuntungan, biaya dan kenikmatan, yang ada kalanya juga disamakan dengan ketepatan atau dapat juga dirumuskan sebagai perbandingan terbaik antara pengeluaran dan penghasilan, antara suatu usaha kerja dengan hasilnya. Sedangkan Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.

Untuk mewujudkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan, pemberian pelayanan publik harus dapat sebaik mungkin menghasilkan sesuatu sesuai apa yang diinginkan oleh masyarakat dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab, hal tersebut juga dinyatakan Menurut UNDP (*United Nations Development Programme*) dalam Dwiyanto (2008:80) *good governance* (tata pemerintahan yang baik) memiliki delapan prinsip Efisiensi dan efektivitas : terselenggaranya kegiatan instansi publik dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab. Indikatornya antara lain : pelayanan mudah, cepat, tepat, dan murah.

Efisiensi dan efektivitas dapat dilihat dari pelayanan yang cepat, dalam hal ini mampu mampu memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sigap, dan cepat sehingga tidak menunggu terlalu lama. Kemudian juga dapat dilihat

dari pelayanan yang tepat, dimana mampu memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan pelanggan serta janji yang telah dibuat oleh pihak instansi/perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dari segi efisiensi dan efektifitas belum berjalan dengan baik. Karena tidak adanya kepastian waktu dalam pelayanan, banyaknya pemohon Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak diimbangi oleh kecepatan dalam mencetak secara cepat, dan masyarakat juga merasa kecewa dikarenakan adanya perbedaan saat dilayani.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan yang telah diuraikan dari fokus penelitian yang telah ditentukan yaitu profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, efisiensi dan efektifitas di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau, maka penulis dapat menarik suatu kesimpulan bahwa :

1. Pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dirasa belum dapat berjalan dengan baik, karena masih adanya para pegawai dalam keadilan pelayanan masih bersifat diskriminatif.
2. Pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dari segi profesionalitas belum berjalan dengan baik. Karena masih adanya para pegawai dalam keadilan pelayanan masih bersifat diskriminatif, yang mana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih memakai sistem kekerabatan yang artinya mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mereka kenal seperti teman, keluarga, dan orang-orang penting lainnya.
3. Pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dari segi akuntabilitas belum berjalan dengan baik. Karena pemerintah Kecamatan tidak menyediakan kotak pengaduan untuk masyarakat menyampaikan saran atau kritiknya, serta masyarakat yang merasa kesulitan dalam hal mengurus masalah hukum, uang, dan tanah ketika pejabat yang bersangkutan tidak ada ditempat.
4. Pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dari segi transparansi sudah berjalan dengan baik. Karena sudah adanya transparansi mengenai prosedur dan biaya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang diberikan oleh aparatur Kecamatan gratis tidak dipungut biaya.

5. Pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dari segi pelayanan prima sudah berjalan dengan baik. Karena Pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur Kecamatan diciptakan dengan hasil pelayanan yang memberikan rasa aman kepada masyarakat mengenai penggunaan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dalam berbagai keperluan, serta kenyamanan dalam pelayanan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang dalam pelayanan misalnya dengan adanya ruang tunggu, parkir, dan toilet.
6. Pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dari segi efisiensi dan efektifitas belum berjalan dengan baik. Karena tidak adanya kepastian waktu dalam pelayanan, banyaknya pemohon Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak diimbangi oleh kecepatan dalam mencetak secara cepat, dan masyarakat juga merasa kecewa dikarenakan adanya perbedaan saat dilayani.
7. Faktor yang mendukung dalam pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau adalah adanya kesadaran para pegawai atau keinginan dan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat, dengan memberdayakan fasilitas yang sudah tersedia di Kantor Kecamatan Sambaliung.
8. Faktor yang menghambat dalam Pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau adalah peralatan untuk membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) sering mengalami kerusakan dikarenakan kondisi fisik dari peralatan yang sudah cukup lama/tua, serta gangguan pada sistem komputer yang diakibatkan oleh virus yang muncul secara tiba-tiba yang kemudian menghambat komputer dalam pengoperasiannya. Kemudian faktor penghambat lainnya adalah masih adanya para pegawai yang masih bersikap diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seharusnya para pegawai memiliki sikap profesional yang tinggi serta tidak mementingkan urusan pribadi atau individual dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebagai pelayan publik.

### **Saran-Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran penulis terhadap pemerintah di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau, yaitu :

1. Dalam pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau ini diharapkan para pegawai atau aparatur pemerintah Kecamatan

Sambaliung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bersikap netral, merata, tanpa ada yang dibeda-bedakan kepada semua pihak tanpa memandang status sosial

2. Dalam pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau ini diharapkan adanya mekanisme pengaduan masyarakat yang disediakan oleh aparatur Kecamatan seperti kotak saran atau kotak pos agar nantinya masyarakat dapat menyampaikan saran atau kritiknya mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur Kecamatan Sambaliung tanpa harus secara langsung menyampaikan kepada pegawai atau petugas pada di Kecamatan Sambaliung.
3. Dalam pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau ini diharapkan adanya kebijakan dari aparatur Kecamatan yaitu mengenai pelimpahan wewenang dari Camat ke Wakil Camat mengenai pengurusan hukum, tanah, dan uang jika sewaktu-waktu Camat tidak ada ditempat.
4. Dalam pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau ini diharapkan adanya kepastian waktu penyelesaian setiap dokumen beserta dengan tahapan-tahapannya, terutama dokumen dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dari Kantor Kecamatan.
5. Dalam pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau ini diharapkan kedepannya mengenai langkah perawatan secara rutin terhadap peralatan yang digunakan misalnya dengan menginstal ulang komputer agar nantinya terhindar dari serangan virus-virus komputer. Kemudian hal yang lebih maksimal yang dilakukan aparatur Kecamatan Sambaliung adalah dengan mengganti komputer lama dengan komputer yang baru.

### **Daftar Pustaka**

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Creswell, J. W. 1998. *Qualitatif Inquiry and Research Design*. California : Sage Publications, Inc.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada.
- \_\_\_\_\_ 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

- Ibrahim, Amin. 2001a. *Analisis Terhadap Konsep Pembangunan Indonesia*. Bandung : Pascasarjana UNPAD.
- 2001b. *Otonomi Daerah dan Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Kendala)*. Bandung : Pascasarjana UNPAD.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Grafika Persada.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1999. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : PT. Raja Grafindo.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Levine, Charles H, B. Guy Peters and Frank J. Thompson, 1990. *Public Administration Challenges Choices, Consequences*, Scott, Foresman Little. Illinois, USA : Glenview.
- Liang Gie, The. 1997. *Efisiensi Kerja Bagi Pembangunan Negara*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Milles, Matthew, B. dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia (UI-Press).
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, et.al. 1985. *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*. Yogyakarta: Kunci Ilmu.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Patton, Patricia. 1998. *EQ-Pelayanan Sepenuh Hati*. Jakarta : Pustaka delapratasa.
- Rasyid, Muhammad Ryas. 2000. *Makna Pemerintahan*. Jakarta : Mutiara Sumber Widya.
- Siagian, Sondang P. 1997. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bina Aksara
- Sinambela, Lijian Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Stillman II, Richard J. 1992. *Public Administration (Concepts and Cases)*. Buston, USA : Mifflin Company.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa Edisi II*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Thoha, Miftah. 2003. *Birokrasi dan Politik Indonesia*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*.

Surabaya : Insan Cendekia.

**Dokumen-dokumen :**

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang *Peningkatan Kualitas Aparatur Pemerintahan Kepada Masyarakat*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang *Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/KEP/M.PAN/1995 tentang *peningkatan kualitas aparatur pemerintahan kepada masyarakat*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2004 tentang *Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan Presiden Nomor 88 tahun 2004 tentang *Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan*.
- Peraturan Daerah Nomor 6 tahun 2005 tentang *Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang *Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 2008 tentang *Kelanjutan Administrasi Kependudukan*.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang *Pokok-pokok Kepegawaian*.

**Sumber Internet :**

- Rusli, Budiman. 2004. *Reformasi Publik di Era Reformasi*.  
(<http://www/pikiran-rakyat.com>, diakses 15 November 2012).
- <http://www.oecd.org> (diakses tanggal 15 November 2010)
- <http://www.ejournal.an.fisip-unmul.ac.id> (diakses, Maret 2013)