

# **PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT SILUQ NGURAI KABUPATEN KUTAI BARAT**

**Eka Robert Chandra A.<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

Artikel ini berisi studi tentang Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa tentang penerapan prinsip *Good Governance* di dalam pelaksanaan pelayanan publik serta mengetahui apa saja yang menghambat dan mendukung Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat.

Metode yang diambil dalam penelitian ini menggunakan Teknik analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Milles, Huberman dan Saldana yang diawali dengan proses pengumpulan data, Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa, Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat dapat dikatakan baik dan berjalan sesuai dengan prinsip *Good Governance* walaupun peralatan yang digunakan dalam pelayanan tidak begitu menunjang .

***Keyword*** : Penerapan, *Good Governance*, Pelayanan Publik

## **Pendahuluan**

Dalam waktu terakhir ini, telah terjadi perubahan paradigma organisasi dalam berbagai aspek, dari segi manajemen perubahan organisasi yang bersifat sentralisasi ke organisasi yang bersifat desentralisasi, gaya kerja organisasi yang kaku berubah menjadi lebih fleksibel, kekuatan organisasi yang sebelumnya dilihat dari tolak ukur stabilitas organisasi kini bergeser pada kemampuan organisasi untuk menghadapi perubahan.

Pelayanan yang terkait dengan prinsip *good governance*, sebagaimana tuntutan reformasi yaitu untuk mewujudkan *clean governance* dalam penyelenggaraan Negara yang didukung prinsip-prinsip dasar kepastian hukum. Akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis seperti yang dikumandangkan oleh *World Bank*, UNDP, United National, dan beberapa lembaga internasional lainnya. Akan tetapi, dari beberapa sumber menunjukkan masih ada aparat birokrasi yang mengabaikan pekerjaan melayani, yang sebenarnya menjadi tanggung jawabnya.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ekarobertchandra@gmail.com

Penerapan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur - unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama - sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik.

Pada proses pelayanan publik di Kantor Camat Siluq Ngurai, transparansi sangat perlu dilakukan oleh pejabat Kantor Camat, sehingga dalam proses pembuatan surat pengantar KTP, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), surat keterangan pindah, pelayanan pembayaran PBB, dan pengantar pembuatan Akte Kelahiran, dirasakan masyarakat di Kantor Camat Siluq Ngurai sudah sangat baik dan tidak berbelit - belit dalam proses penyelesaiannya.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Siluq Ngurai yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang baik, sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik - baiknya oleh pejabat publik. Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya murah, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam menerapkan *Good Governance*.

Kantor Camat Siluq Ngurai adalah salah satu Kantor Pemerintah sebagai mitra pemerintah daerah Kabupaten Kutai Barat dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah serta merupakan unsur pelaksanaan asas Desentralisasi. Maka dalam rangka menciptakan *good governance*, kantor Camat Siluq Ngurai sangat berperan penting, dengan pengertian lain kantor Camat Siluq Ngurai harus memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan memuaskan kepada masyarakat. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti memilih judul “Penerapan *Good Governance* dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pengertian Good Governance***

Secara konseptual “*good*” dalam bahasa Indonesia “baik” dan “*governance*” adalah “kepemerintahan”. Menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara) dalam sadarmayanti (2003:6) mengemukakan arti *good* dalam *good governance* mengandung dua arti :

1. Nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (Nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial.

2. Aspek-aspek fungsional dari pemerintahan efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya mencapai tujuan - tujuan tersebut.

Menurut Bank Dunia (dalam wahab, 2009) menyebutkan *good governance* adalah suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dalam pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal framework* bagi tumbuhnya aktifitas kewiraswastaan.

Dalam sistem administrasi Indonesia, penerapan *good governance* seperti dalam pengertian yang dikembangkan oleh UNDP. Berdasarkan dokumen kebijakan UNDP dalam “Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan”. Januari 1997, yang dikutip Buletin Informasi Program Kemitraan untuk Pembaruan Tata Pemerintahan di Indonesia (*Partership for Governance Reform in Indonesia*), 2000, disebutkan: Tata pemerintahan adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan - urusan Negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga - lembaga dimana warga dan kelompok - kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka.

Berdasarkan uraian pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *good governance* adalah proses penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain - domain negara, sektor swasta, dan masyarakat.

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman.S, 2000:8). Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan).

Kemudian menurut Moenir (1992:197) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ada beberapa prinsip yang harus diperhatikan oleh petugas, antara lain :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti hambatan yang kadang kala dibuat - buat pada waktu petugas yang seharusnya ada di tempat pada saat dibutuhkan ternyata tidak ada dengan alasan yang sangat sulit dibuktikan.
2. Memberikan pelayanan secara wajar tanpa mengharapkan imbalan dari orang yang diberi pelayanan.

3. Memberikan pelayanan / perlakuan yang sama tanpa melihat siapa yang dilayani. Artinya jika memang harus antri secara tertib dalam proses pengurusan maka ikutlah prosedur tersebut.
4. Dalam memberikan pelayanan petugas haruslah bersikap jujur dan terus terang sehingga apabila mendapatkan hambatan yang tidak diharapkan, masyarakat mengetahui dan menerima dengan baik.

Berdasarkan pendapat para ahli, maka peneliti menyimpulkan pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat guna untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat berdasarkan aturan dan prosedur - prosedur yang telah ditentukan.

### ***Bentuk Pelayanan Publik***

Menurut Pasolong (2010:129) pengelompokan jenis pelayanan didasarkan pada ciri - ciri dan sifat kegiatannya serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang diberikan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain - lain.
2. Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit dalam individu) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang menghasilkan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon dan lain - lain.
3. Jenis pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

### ***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 (out - put) yang dihasilkan.

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

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

Menurut Sinambela (2006:6) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi: Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas: Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang - undangan.
3. Kondisional: Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif: Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak: Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain - lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban: Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### ***Definisi Konseptional***

Penerapan *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat adalah proses penyelenggaraan Pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung jawab untuk mencapai pemerintahan yang baik dengan prinsip - prinsip utama dalam *good governance* yakni akuntabilitas, transparansi, partisipasi masyarakat dan supremasi hukum.

Penerapan *good governance* dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Pindah, pelayanan pembayaran PBB, dan pengantar pembuatan Akte Kelahiran adalah prinsip dan karakteristik menuju pemerintahan yang

baik oleh aparaturnya Pemerintah Dinas Kantor Camat Siluq Ngurai, dengan tidak mementingkan kepentingan pribadi atau golongan agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif* dengan melakukan pendekatan *kualitatif*, dimana penulis dalam hal ini menggambarkan keadaan gejala-gejala tentang kegiatan atau program tertentu yang dilaksanakan terhadap fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan pada saat sekarang berdasarkan fakta - fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

### ***Fokus Penelitian***

Fokus penelitian ini adalah :

1. Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat.
  - a. Akuntabilitas, meliputi :
    1. Tanggung jawab;
    2. Kecepatan layanan.
  - b. Transparansi, meliputi :
    1. Keterbukaan;
    2. Kepastian waktu.
  - c. Partisipasi Masyarakat, meliputi :
    1. Kesempatan untuk bertanya / memperoleh informasi;
    2. Keterlibatan masyarakat dalam berbagai kegiatan / pengambilan keputusan.
  - d. Supremasi Hukum, meliputi :
    1. Keamanan / Kepastian Hukum;
    2. Keadilan yang merata.
2. Faktor penghambat dan pendukung penerapan *Good Governance* dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat.

### ***Sumber Data***

Untuk memperoleh sumber data dalam penelitian, maka digunakan teknik sampling yaitu: *Purposive Sampling dan Accidental Sampling*. Dalam memperoleh data menggunakan teknik diatas tentunya telah ditentukan juga yakni :

- 1) *Key Informan* yakni Bapak Stepanus, S.E selaku Camat dan Bapak Arbaensyah, S.Pd selaku Sekretaris Camat Siluq Ngurai.
- 2) *Informan* yakni ada 1 (satu) Kasubag Umum kantor Camat Siluq Ngurai dan 7 (tujuh) masyarakat yang telah datang ke kantor Camat Siluq Ngurai dan 1 (satu) masyarakat yang penulis wawancarai di kediamannya.

Adapun berbagai jenis data yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini, antara lain: Data Primer dan data sekunder.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini, setelah menyesuaikan situasi dan kondisi dilapangan, penulis menggunakan beberapa cara yakni :

- a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
- b. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), seperti :
  - 1) Observasi ;
  - 2) Wawancara ;
  - 3) Dokumentasi.

### ***Analisis Data***

Analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data model interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Milles, Huberman dan Saldana (2014) bahwa dalam analisis data deskriptif kualitatif mencakup :

- a. Pengumpulan Data
- b. Reduksi Data atau Penyederhanaan Data (*Data Reduction*)
- c. Penyajian Data (*Data Display*)
- d. Kesimpulan, Penarikan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Kedaaan Wilayah Kecamatan Siluq Ngurai***

Kecamatan Siluq Ngurai merupakan pemekaran dari kecamatan Muara Pahu Kabupaten Kutai Barat. Kecamatan Siluq Ngurai merupakan salah satu dari enam belas (16) kecamatan yang ada di kabupaten Kutai Barat yang mempunyai luas wilayah 2.015,58 km<sup>2</sup>. Adapun batas - batas wilayah dari Kecamatan Siluq Ngurai adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Muara Pahu
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Penajam Pasir Utara
- c. Sebelah Barat : Kecamatan Muara Lawa & Kecamatan Bentian Besar
- d. Sebelah Timur : Kecamatan Bongon & Kecamatan Jempang

#### ***Sumber Daya Manusia Kantor Camat Siluq Ngurai***

Jumlah Pegawai Negeri Sipil di Kantor Camat Siluq Ngurai adalah sebanyak 24 orang, dengan rincian sebagai berikut: Tingkat pendidikan pegawai adalah S1 dengan jumlah 12 orang dan diikuti SLTA sebanyak 9 orang, kemudian D2 berjumlah 2 orang diikuti SD berjumlah 1 orang.

Sedangkan jumlah Tenaga Kerja Kontrak (TKK) di Kantor Camat Siluq Ngurai adalah sebanyak 25 orang, dengan rincian sebagai berikut: Tingkat pendidikan Tenaga Kerja Kontrak (TKK) adalah SLTA dengan jumlah 14 orang dan diikuti S1 sebanyak 7 orang, kemudian SM/D3 berjumlah 2 orang diikuti SD berjumlah 1 orang dan Paket C berjumlah 1 orang.

### ***Kependudukan***

Kecamatan Siluq Ngurai memiliki jumlah penduduk sebanyak 6.445 jiwa, adapun jumlah penduduknya per Kampung sesuai dengan data sensus Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Kutai Barat adalah sebagai berikut: kampung Muhur dengan jumlah penduduk sebanyak 1.351 jiwa, kemudian diikuti oleh kampung Tebisaq sebesar 524 jiwa, kampung Muara Ponaq sebesar 480 jiwa, kampung Rikong 471, dan kampung Kiaq yang merupakan kampung berpenduduk paling kecil yaitu sebesar 106 jiwa.

### ***Arah dan Kebijakan Program / Kegiatan Kecamatan Siluq Ngurai***

Berkaitan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, maka Kecamatan Siluq Ngurai menetapkan Visi dan Misi sebagai berikut:

#### **1. Visi**

Visi Kecamatan Siluq Ngurai adalah “Terwujudnya Kecamatan Siluq Ngurai yang Masyarakatnya Semakin Cerdas dan Sejahtera berbasiskan Pelayanan Prima dan Lingkungan yang BERADAT”.

#### **2. Misi**

Misi Kecamatan Siluq Ngurai adalah sebagai berikut :

- a. Menciptakan Kecamatan Siluq Ngurai yang Bersih, Asri, Damai, Aman dan Tentram.
- b. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan.
- c. Meningkatkan Mutu Pelayanan dengan Konsep Pelayanan yang Cepat, Tepat, Akurat dan terawasi secara Sehat dan Sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).
- d. Membangun Percepatan Peningkatan Kualitas dan Pertumbuhan Kualitas Pendidikan dan Kesehatan.
- e. Terwujudnya *Good Governance* melalui *Clean Government*.
- f. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dan Fasilitas Sosial yang Memadai.

### **Pembahasan**

#### ***Akuntabilitas***

Akuntabilitas adalah kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya. Dalam penelitian ini mengacu pada pertanggungjawaban Kantor Camat Siluq Ngurai mengenai kejelasan dan kepastian waktu serta kecepatan layanan atas setiap aktivitas pelayanannya kepada masyarakat. Pertanggungjawaban tersebut tidak hanya kepada atasan (*vertikal*), tetapi juga (*horizontal*), yakni kepada masyarakat yang dilayani.

Akuntabilitas secara *horizontal* merujuk kepada kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada



masyarakat mengenai kejelasan dan kepastian waktu serta kecepatan layanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan ada sedikit kesenjangan mengenai waktu penyelesaian dalam pelayanan di Kantor Camat Siluq Ngurai, berdasarkan beberapa wawancara peneliti menganalisis bahwa persoalan mengenai waktu penyelesaian yang dirasakan sebagian masyarakat masih banyak yang tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Kantor Camat Siluq Ngurai, namun permasalahan ini adalah murni disebabkan oleh faktor peralatan yang digunakan untuk pelayanan publik sedang mengalami kerusakan sehingga hal inilah yang menjadi penghambat pelayanan yang diberikan sehingga menjadi sedikit terkendala dalam waktu penyelesaiannya.

### ***Transparansi***

Transparansi dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai sarana untuk menjawab keragu-raguan masyarakat akan kejelasan tentang informasi, kewajiban/syarat-syarat yang diperlukan, kejelasan tentang hak dan tentang biaya pengurusan.

Transparansi adalah kebebasan memperoleh informasi berkaitan dengan kepentingan publik. Secara operasional dapat diartikan sebagai kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat yang diperlukan, kejelasan tentang hak dan tentang biaya pengurusan.

Transparansi dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor Camat Siluq Ngurai dapat dilihat dengan adanya papan pengumuman yang memberikan informasi tentang jenis pelayanan, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dan mekanisme pengurusannya. Melalui informasi tersebut masyarakat dapat melihat dan memahami tentang pelayanan publik pada kantor Camat Siluq Ngurai.

### ***Partisipasi Masyarakat***

Partisipasi masyarakat dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana masyarakat Siluq Ngurai ikut berpartisipasi dalam pemerintahan kecamatan Siluq Ngurai sehingga diharapkan melalui partisipasi masyarakat pemerintah kecamatan dapat terus bertransformasi menjadi lebih baik lagi didalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.

Partisipasi Masyarakat di kantor Camat Siluq Ngurai dapat dilihat dari keterlibatan dan keikutsertaan masyarakat secara aktif dalam suatu proses pencapaian Visi dan Misi kantor Camat Siluq Ngurai serta turut berpartisipasi dalam proses pembuatan/pengambilan keputusan, partisipasi dalam proses pelaksanaan, partisipasi dalam memanfaatkan hasil, partisipasi dalam evaluasi dengan penuh rasa tanggung jawab dan rasa turut memiliki.

### ***Supremasi Hukum***

Implementasi prinsip *Good Governance* dalam hal aturan hukum dalam penelitian ini adalah pemerintah kecamatan Siluq Ngurai memberikan

rasa keadilan yaitu dengan tidak membeda-bedakan masyarakat golongan atas dan masyarakat kurang mampu didalam memberikan palayanannya kepada masyarakat dan juga pemerintah Siluq Ngurai memberikan kepastian hukum guna menjamin warganya didalam berurusan dengan pemerintah kecamatan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Implementasi *Good Governance* dalam pelayanan publik juga harus berdasarkan pada supremasi hukum. Secara operasional, masyarakat yang diberikan pelayanan memperoleh kepastian hukum dan rasa adil dalam proses mendapatkan pelayanan tertentu.

### **Faktor pendukung dan penghambat penerapan prinsip Good Governance dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor Camat Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat.**

#### ***Faktor Pendukung***

Adapun faktor pendukung dalam penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor Camat Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat adalah :

- a. Sumber daya manusia (SDM) pada kantor Camat  
Sumber daya manusia yang tercukupi dalam suatu pemerintahan kecamatan sangat berperan penting dalam mendukung terlaksananya *Good Governance* oleh karena itu sumber daya manusia yang ada di kantor Camat Siluq Ngurai harus memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan mempunyai komitmen, integritas, tanggung jawab, kecakapan dan keramahan, mengerti kebutuhan pelanggan, daya tanggap dan empati serta mempunyai moralitas dan etika yang tinggi.
- b. Sarana dan prasarana kantor  
Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Camat Siluq Ngurai maka harus didukung oleh sarana dan prasarana kantor yang menunjang sehingga ketepatan waktu dalam pelayanan dapat terealisasi dengan baik.

#### ***Faktor Penghambat***

Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor Camat Siluq Ngurai adalah sebagai berikut :

- a. Keterbatasan dana perbaikan / perawatan peralatan kantor  
Terbengkalainya peralatan kantor dari perawatan / perbaikan karena minimnya dana dapat menjadi faktor penghambat serius dalam kualitas pelayanan publik di kantor Camat, karena banyaknya peralatan kantor yang rusak maka akan berakibat pada lambatnya waktu pelayanan.
- b. Kondisi sarana transportasi dan informasi yang dimiliki pemerintah kecamatan masih belum memadai sehingga pemerintah kecamatan selalu mengalami hambatan ketika akan mengadakan sosialisasi / penyuluhan ke kampung - kampung yang ada di kecamatan Siluq Ngurai karena kondisi

jalan yang rusak dan tidak bisa dilalui oleh kendaraan bermotor ketika kondisi jalan sedang licin karena hujan.

Baik tidaknya pelayanan yang diberikan tergantung pemerintah itu sendiri, atau dalam skala dilapangan, tergantung pada aparat yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga faktor pendukung maupun faktor penghambat implementasi tata - kelola pemerintahan yang baik terletak dari pemerintah. Komitmen Camat Siluq Ngurai untuk mewujudkan *Good Governance* merupakan salah satu faktor yang mendukung terwujudnya prinsip - prinsip *Good Governance* di Kantor Camat Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat dengan misinya “Meningkatkan Mutu Pelayanan dengan Konsep Pelayanan yang Cepat, Tepat, Akurat dan terawasi secara Sehat dan Sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)“.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan data dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat.
  - 1.1 Akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Siluq Ngurai dilaksanakan melalui pembuatan RENSTRA dan Monografi Kecamatan yang dilakukan secara berkala.
  - 1.2 Transparansi pelayanan publik di Kantor Camat Siluq Ngurai sudah dilaksanakan melalui pemberian informasi yang berkenaan dengan prosedur, syarat, pengurusan surat - menyurat yang sudah cukup dipahami oleh masyarakat.
  - 1.3 Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Siluq Ngurai dapat terlihat dari keterlibatan masyarakat dalam berbagai kegiatan yang diadakan oleh kantor Kecamatan baik itu dengar pendapat, pemberian saran maupun pemberian pertimbangan - pertimbangan.
  - 1.4 Supremasi hukum dalam pelayanan publik di Kantor Camat Siluq Ngurai dapat diidentifikasi dari adanya perlakuan yang adil dari aparat karena didalam pelayanannya aparat tidak membeda - bedakan kepentingan antara masyarakat golongan atas dengan masyarakat golongan kurang mampu dan semua diperlakukan sama
2. Faktor pendukung dan penghambat Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat adalah sebagai berikut :
  - 2.1 Faktor Pendukung  
Penerapan tata-kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) disamping adanya dukungan / komitmen pemerintah dalam segi dana yang selanjutnya diwujudkan dalam keputusan atau kebijakan publik, juga adanya desakan dari masyarakat luas.

## 2.2 Faktor Penghambat

Sementara faktor penghambatnya terletak pada sarana peralatan yang digunakan masih kurang dan banyak peralatan yang dalam keadaan rusak, sehingga pada saat peralatan yang digunakan sedang rusak maka berdampak pada lambannya pelayanan yang diberikan.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, maka beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Akuntabilitas pelayanan publik di kantor Camat Siluq Ngurai perlu ditingkatkan lagi dengan membuat standar operasional pelayanan yang lebih baik sehingga ketepatan waktu dalam pelayanan dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.
2. Perlunya transparansi berkenaan dengan prosedur dan tatacara / berkas - berkas yang harus dilengkapi oleh masyarakat ketika ingin mengurus surat - menyurat di kantor Camat sehingga masyarakat dapat mengetahui kewajiban - kewajibannya pada saat mengurus surat - menyurat / dokumen lainnya.
3. Hendaknya aparat lebih terbuka dalam berkomunikasi dengan masyarakat yang mengurus dokumen di Kantor Camat Siluq Ngurai hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan etika profesionalisme dalam pelayanan.
4. Aturan hukum pelayanan publik di Kantor Camat Siluq Ngurai mengenai rasa keadilan dalam pelayanannya perlu ditingkatkan lagi dengan tidak mendiskriminasikan pelayanan kepada siapapun pelayanan itu harus diberikan, sehingga pelayanan itu dirasa merata oleh masyarakat baik itu kenalan maupun bukan kenalan.
5. Komitmen untuk mewujudkan *Good Governance* di kantor Camat Siluq Ngurai seharusnya tidak datang dari Pimpinan atau Camat saja, tetapi bawahan dalam hal ini staf juga harus memiliki komitmen yang sama dengan Pimpinan agar bersinergi dalam mewujudkan komitmen tersebut.

### **Daftar Pustaka**

- Anonim, UU No 12 Tahun 2008, *Otonomi Daerah Perubahan Kedua UU No 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah*.
- \_\_\_\_\_, Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- \_\_\_\_\_, Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Bandung* : Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian, Rineka Cipta* : Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2006, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik edisi Revisi VI*, Jakarta : Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_, 2008, Modul Penerapan Tata Pemerintahan yang Baik (*Good Public Governance*) di Indonesia. Jakarta

- Bilson, Simamora, 2004, *Riset Pemasaran*, Gramedia Utama : Jakarta.
- Fathoni. A, 2006, *Organisasi dan manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Rineka Cipta : Jakarta
- Hasibuan, M.S.P., 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, PT. Bumi Aksara : Jakarta.
- Miles, Mathew B.A, Michael Huberman, Saldana. 2014, *Analisis Data Kualitatif*, Penerjemah Tjetjep Rohendi. (UI) Press : Jakarta
- Malayu S.P, Hasibuan, 2008, *Organisasi dan Motivasi*, Sinar Grafika Offset : Jakarta.
- Mangkunegara, A.A.A.P., 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Manullang, M., 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 1, BBPE, Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2006, *Akuntansi Sektor Publik*, ANDI : Yogyakarta.
- Meuthia Ganie-Rochman, 2000, *Good Governance : Prinsip, Komponen dan Penerapannya*, Komnas HAM : Jakarta.
- Sampara Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIE LAN Press: Jakarta.
- Santosa, Pandji, 2008, *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*, PT. Refika Aditama : Bandung.
- Sedarmayanti, 2003, *Good Governance (Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan)*, CV. Mandar Maju : Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2004, *Good Governance (Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance)*, CV. Mandar Maju : Bandung.
- Simamora, H., 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 2, STIE YKPN : Yogyakarta.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Sondang P. Siagian, 1996, *Organisasi dan Prilaku Administrasi*, CV. Haji Mas Agung : Jakarta.
- Sonhaji. A, 1992, *Teknik Observasi dan dokumentasi, Makalah Disajikan Dalam Loka Karya Penelitian Tingkat Lanjut Angkatan 1 Tahun 1991/1992*, Malang : Lembaga Penelitian IKIP Malang.
- Tangkilisan, Hassel Nogis, 2005, *Manajemen Publik*, Jakarta : Grassindo.
- Tjokroamidjojo, Bintoro, 2001, *Reformasi Administrasi Publik*, MIA UNKRIS : Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2000, "Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan", dalam bulletin informasi Program Kemitraan untuk Pembaharuan Tata Pemerintahan di Indonesia.
- Wahab. A., 2009, *Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan)*, Rineka Cipta : Jakarta.

***Sumber Internet :***

<http://jeyecorner.blogspot.com/2011/05/makalah-tentang-akuntabilitas-publik.html>

(diakses pada tanggal 10 Februari 2015)

<http://eprints.undip.ac.id/14771/1/img-517091352.pdf>

(diakses pada tanggal 11 Februari 2015)

[http://herrista.blogspot.com/2012/05/transparansi-pelayanan-publik\\_28.html](http://herrista.blogspot.com/2012/05/transparansi-pelayanan-publik_28.html)

(diakses pada tanggal 12 Februari 2015)

<http://khafidsociality.blogspot.com/2011/07/penerapan-prinsip-prinsip-good.html>

(diakses pada tanggal 10 Maret 2015)

<http://jodfisipunbara.files.wordpress.com/2012/05/11/lisa-oke-hal-75-81.pdf>

(diakses pada tanggal 11 Maret 2015)