

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT LONG MESANGAT KABUPATEN KUTAI TIMUR

Rinto Harahab¹

Abstrak

Rinto Harahab, Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur. Di bawah Bimbingan Bapak Dr. Erwin Resmawan M.Si dan Bapak Dr. Iman Surya S.Sos., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam hal ini Penerapan Prinsip Transparansi, Efektifitas Efisiensi, Akuntabilitas, dan Responsif pada pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah teknik *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dicetuskan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur sudah diterapkan namun belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat diidentifikasi dimana prosedur pelayanan tidak diletakkan di Kantor Camat, tidak tersedianya kotak pengaduan sebagai tempat masyarakat menyampaikan pendapat, saran dan kritikan, masyarakat masih merasa kesulitan saat berurusan karena petugas dan Camat jarang berada di tempat, kurangnya ketersediaan alat-alat penunjang dalam pelayanan, adanya sikap menunda-nunda serta masih adanya deskriminasi, dengan membedakan masyarakat yang satu dengan yang lainnya dalam pemberian pelayanan.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Good Governance, Kantor Camat*

Pendahuluan

Latar Belakang

Pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai bagian dari agenda reformasi dengan tujuan agar terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih (*good clean governance*), meliputi profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supermasi

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: settorinto@gmail.com

hukum, bervisi strategis. Tjokromidjoyo dalam Sinambela (2006:17) dan *United Nation Development Program* dalam Mardiasmo (2004:23).

Implementasi prinsip-prinsip *good governance* Untuk menciptakan pemerintahan yang baik salah satunya melalui sistem pelayanan publik yang akuntabel. Pelayanan Publik saat ini memiliki berbagai kelemahan, sebagaimana diungkapkan oleh Mohammad (2003:52): Kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, kurang birokratis, kurang mau mendengar keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, kurang inefisien. Sementara itu, dari sisi kelembagaan, kelemahan utama sistem pelayanan publik adalah terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit serta tidak terkoordinasi. Terdapat beberapa kelemahan mendasar pelayanan publik oleh pemerintah antara lain menurut Supriadi (2004:33): Kesulitan pengukuran *output* maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Melihat kompleksitas masalah dan implikasinya terhadap pengembangan praktik *good governance*, maka pemberian prioritas pada pembenahan kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik menjadi langkah awal yang sangat strategis. Kinerja birokrasi dipilih sebagai langkah awal karena selama ini para pejabat birokrasi lebih menempatkan diri sebagai penguasa yang membutuhkan pelayanan daripada menjadi pelayan masyarakat sehingga menyebabkan pengembangan orientasi dan tradisi pelayanan kepada warga dalam orientasi pemerintah selalu mengalami kesulitan.

Upaya menjamin pelayanan publik yang baik diwujudkan dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pemberlakuan kedua Undang-Undang tersebut menjadi harapan baru untuk mendorong terciptanya *good governance* dalam pelayanan publik.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan baik dilingkungan birokrasi maupun dilingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintah yang baik, adalah pemerintahaan yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi kepemerintahan 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 keleluasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat dan meningkatkan pelayanan publik yang ada di tempat tersebut.

Kerangka Dasar Teori

Good Governance

Pemerintah akan mampu melaksanakan fungsinya dalam kerangka *good governance*. Bila diciptakan suatu sistem administrasi publik yang komperatif

dengan mendekatkan pelayanan publik yang lebih relevan bagi masyarakat. Menurut *institute on governance* (2009;132) untuk menciptakan *good governance* perlu diciptakan hal hal sebagai berikut:

1. Kerangka kerja tim (*team work*) antar organisasi departemen, dan wilayah
2. Hubungan kemitraan antara pemerintah dengan setiap unsur dalam masyarakat Negara yang bersangkutan.
3. Pemahaman dan komitmen terhadap manfaat dan arti penting tanggung jawab bersama dengan kerja sama dalam suatu keterpaduan serta sinergisme dalam pencapaian tujuan.
4. Adanya pelayanan administrasi publik yang berorientasi pada masyarakat, mudah dijangkau masyarakat dan bersahabat, berdasarkan pada asas pemerintahan dan keadilan dalam setiap tindakan dan pelayanan yang diberikan masyarakat, berfokus pada kepentingan masyarakat, bersikap proposional, dan memihak.

Konsep Good Governance

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatkan tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi.

Pola lama penyelenggaraan pemerintah, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang sudah berubah. Oleh karena itu, tuntunan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik Sedarmayanti (2003:4).

Oleh karena itu *institute* dari *governance* meliputi tiga domain, yaitu *state* (Negara atau pemerintah), *privat sector* (sektor swasta atau dunia usaha), dan *society* (masyarakat), yang saling berinteraksi menjalankan fungsinya masing masing. *State* (Negara) berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, *private sector* (Sektor swasta atau dunia usaha) menciptakan pekerjaan atau pendapatan, sedangkan *society* (masyarakat) berperan positif dalam interaksi sosial, ekonomi dan politik, termasuk mengajak kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktifitas ekonomi, sosial dan politik.

Pengertian Prinsip-Prinsip Good Governance

Good Governance mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif diantara Negara, sektor swasta, dan masyarakat (*society*). Dalam hal ini adalah pemerintahan mengembangkan dan penerapan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparan, pelayanan prima, demokrasi, efisien, efektifitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Asumsi dasar *good governance* haruslah tercapai, menciptakan sinergi antara sektor pemerintah

(menyediakan perangkat aturan kebijakan), sektor bisnis (menggerakkan roda pemerintahan perekonomian), dan sektor *civil society* (aktifitas swadaya guna menggunakan produktifitas ekonomi, efektivitas, efesiensi).

Dari berbagai hasil kajian LAN (Lembaga Administrasi Negara), Simamungsong dan Sinuraya (2004:256-265) mengutip Sembilan (9) aspek fundamental dalam perwujudan *good governance*, yaitu:

- a. Partisipasi
- b. Penegakan hukum
- c. Responsif
- d. Transparansi
- e. Orientasi konsensus
- f. Kesetaran
- g. Efektifitas
- h. Akuntabilitas
- i. Visi strategis

Transparansi

Salah satu yang menjadi persoalan bangsa di akhir masa orde baru adalah merebaknya kasus-kasus korupsi sejak awal rezim kekuasaannya. Korupsi sebagai tindakan, baik digunakan secara individu maupun lembaga yang secara langsung merugikan Negara, merupakan salah satu yang harus dihindari dalam upaya menuju *good governance*, karena selain merugikan Negara, korupsi dapat menghambat efektivitas dan efesiensi proses birokrasi dan pengembangan sebagai ciri utama *good governance*. (sinuraya 2004:54)

Transparansi yakni adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan pada preferensi publik.

Prinsip ini memiliki 2 aspek, yaitu

- a. Komunikasi publik oleh pemerintah.
- b. Hak masyarakat terhadap akses informasi.

Efektifitas dan Efesiensi

Efektif yaitu suatu perbandingan antara input dengan output didalam berbagai aktifitas suatu kegiatan hingga dengan pencapaian suatu tujuan tertentu dapat dipenuhi dari beberapa banyaknya kualitas dan kuantitas hasil kerja serta batas waktu yang telah ditetapkan

Efisien yaitu kemampuan dalam melakukan suatu kegiatan untuk memberikan hasil yang memuaskan tetapi tidak memboroskan waktu, energy ataupun uang. (Wikipedia pengertian efisien dan efektif.)

Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang/sekelompok orang terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi (Rasul, 2002:8). Sedangkan menurut UNDP, akuntabilitas adalah evaluasi terhadap proses pelaksanaan kegiatan/kinerja organisasi untuk dapat dipertanggungjawabkan serta sebagai umpan balik bagi pimpinan organisasi untuk dapat lebih meningkatkan kinerja organisasi pada masa yang akan datang.

Responsif

Salah satu asas fundamental menuju cita-cita *good governance* adalah responsif, yakni pemerintah harus peka dan cepat tanggap persoalan-persoalan masyarakat. Terkait dengan asas responsif ini, pemerintah harus merumuskan kebijakan-kebijakan pembangunan sosial terhadap semua kelompok sosial dalam karakteristik budayanya. Dalam upaya mewujudkan asas responsif pemerintah harus melakukan upaya-upaya strategis dalam memberikan perlakuan yang manusiawi pada kelompok-kelompok masyarakat tanpa pandang bulu. (Sinuraya 2004:33)

Penerapan Good Governance

Menelusuri arti pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum (*public service*) dengan kata lain antara kepentingan umum ada korelasi dengan pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Dalam membahas tentang penerapan *good governance* dalam pelayanan publik mau tidak mau akan menyangkut tentang kepentingan pribadi sebagai sumber utama adanya kepentingan umum. Sebab kepentingan umum merupakan suatu bentuk himpunan kepentingan yang sama dari sekelompok orang-orang atau masyarakat.

Pelayanan Publik

Menurut Gaspersz sebagai mana dikutip oleh Sianipar (2001:23) ada 10 (sepuluh) karakteristik pelayanan masyarakat atau publik yang berkaitan dengan kepuasan dan harus menjadi perhatian antara lain:

1. Kepastian waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan.
3. Kesopanan dan keramahan
4. Tanggung jawab
5. Kelengkapan
6. Kemudahan mendapat pelayanan \
7. Variasi model pelayanan
8. Pelayanan pribadi
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.
10. Atribut pendukung pelayanan

Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (2007:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti fisik)
- b. *Reliability* (keandalan)
- c. *Responsiveness* (daya tangkap)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empathy* (empati)

Jenis-Jenis Pelayanan

- a. Pelayanan administratif
- b. Pelayanan barang
- c. Pelayanan jasa

Bentuk Pelayanan

Menurut Moenir (2008:190) ada beberapa bentuk bentuk pelayanan, yaitu:

- a. Layanan dengan lisan
- b. Layanan melalui tulisan
- c. Layanan bentuk perbuatan

Standar Pelayanan Publik di Daerah

Sesuai dengan pasal 11 Undang Undang No. 32 Tahun 2004 menyatakan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan dibagi berdasarkan kriteria eksternalitas, akuntabilitas dan efisiensi dengan memperhatikan keserasian hubungan antar susunan pemerintahan. Penggunaan kriteria-kriteria eksternalitas, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pembagian urusan pemerintahan antar tingkat pemerintahan dilaksanakan secara kumulatif sebagai satu kesatuan. Urusan wajib didefinisikan sebagai urusan daerah otonom yang penyelenggaraannya diwajibkan oleh pemerintah. Hal ini berarti pemerintah menetapkan urusan mana yang merupakan urusan dasar yang menjadi prioritas penyelenggaraan dan mana yang merupakan urusan pilihan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Menurut Mukhtar (2013:10) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan terhadap subjek penelitian pada suatu saat tertentu. Penelitian kuantitatif deskriptif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

Fokus Penelitian

1. Transparansi
Kemudahan memperoleh informasi/prosedur pelayanan
2. Efektifitas dan Efisiensi
Pelayanan mudah
Pelayanan cepat dan tepat
3. Akuntabilitas
Pejabat berwenang dan bertanggungjawab
4. Responsif
Cepat tanggap terhadap persoalan masyarakat

Hasil Penelitian

Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur ***Transparansi***

Transparansi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kemudahan memperoleh informasi prosedur pelayanan, dalam hal penerapan prinsip Transparansi di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur belum bisa berjalan dengan baik itu terlihat dari tidak adanya prosedur pelayanan yang tertera pada papan pengumuman sehingga masyarakat yang akan berurusan dikantor Camat Long Mesangat hanya bertanya kepada masrarakat yang sebelumnya pernah berurusan disana atau kepada aparat yang ada.

Berkenaan dengan hal tersebut bapak Nyoman Tangkas warga kecamatan long mesangat mengenai prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), beliau mengatakan bahwa :

“Prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) menurut saya cukup sederhana dan jelas dimana yang terpenting persyaratan yang di tentukan telah dipenuhi. Namun setelah berada di sana kita bingung harus kemana membawa berkas kita, karena di sana tidak ada papan panduan yang menuntun kita, jadi kita harus bertanya lagi ke petugasnya,” (Wawancara 1 juli 2016)

Hal ini ditanggapi oleh Bapak Syakhrin selaku Sekertaris Camat Kecamatan Long Mesangat, beliau mengatakan bahwa :

“Kami dalam melaksanakan prosedur ini sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, masyarakat merasa mudah untuk melaksanakan prosedur dikarnakan masyarakat sudah diberi tahu oleh orang yang sudah terlebih dahulu mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). (Wawancara 12 juli 2016)

Dari wawancara di atas, prosedur sudah banyak yang diketahui oleh masyarakat akan tetapi sesampainya masyarakat dikantor Camat masih mengalami kesulitan karena tidak adanya prosedur panduan pelayanan yang tertera pada papan pengumuman.

Mengingat lokasi Long Mesangat yang jauh dari Kantor Catatan Sipil yang berada di Sangatta maka aparat menawarkan untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat dengan meminta bayaran sebesar lima puluh ribu rupiah untuk Kartu Tanda Penduduk, seratus lima puluh ribu rupiah untuk Kartu Keluarga, dua ratus lima puluh ribu rupiah untuk Akta Kelahiran, dan dana tersebut digunakan untuk biaya pengurusan ke Sangatta. Bagi masyarakat yang tidak membayar tetap akan dilayani akan tetapi harus menunggu tiga puluh orang baru akan dibawa ke Kantor Catatan Sipil karena ketidaktersediaan dana transportasi, dan ini hanya ditawarkan langsung aparat kecamatan tanpa dibuat sebuah peraturan bakunya.

Efisiensi dan Efektivitas

Efisiensi dan efektifitas dalam penelitian ini adalah pelayanan mudah, cepat, dan tepat, yaitu mudah memperoleh prosedur pelayanan, tidak mengulur-ngulur waktu pelayanan dan tepat tanpa pilih-pilih antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini penerapan prinsip Efisiensi dan Efektivitas yang berada di kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur belum bisa berjalan dengan baik itu terlihat dari tidak adanya kepastian waktu yang disebabkan oleh masih banyak masyarakat yang tidak paham akan jalur pengurusan.

Sebagaimana yang di ungkapkan oleh Bapak Suprpto S.Sstp selaku Kasi Pemerintahan Kecamatan Long Mesangat, beliau mengatakan bahwa:

“Jika seleruh persyaratan-persyaratan telah dilengkapi, maka masyarakat yang memohon dalam pembuatan KTP, KK , Akte Kelahiran dan sebagainya tidak akan lama menunggu, akan tetapi ada sebagian masyarakat yg datang tidak tau apa-apa dan kamipun mengalami kesulitan, dan juga keterbatasan mesin yang kami miliki, (Wawancara 14 juli 2016).

Demikian yang diungkapkan oleh Bapak Andri Sutrisna selaku staff Seksi Pemerintahan Kecamatan Long Mesangat.

“Ya sepanjang itu persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat yang ingin berurusan di sini sudah lengkap, otomatis bisa kita kerjakan dengan cepat. Akan tetapi jika persyaratan kurang akan memakan waktu yang agak lama, karna kita sendiri yg harus melengkapinya”. (Wawancara 14 juli 2016).

Selain itu ketidakdisiplinan aparat yang bekerja di Kantor Camat Long Mesangat juga menjadi salah satu yang mengakibatkan tidak efektif dan efisien pelayanan yang ada, yang ada dapat dibuktikan dengan penjelasan Bapak Antoni warga kecamatan Long Mesangat, beliau mengatakan bahwa :

“Yang saya alami dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) berkas yang di minta sudah saya lengkapi, tetapi saya masih harus menunggu beberapa hari karena petugas yang bertugas pada saat itu belum masuk karna pasca liburan lebaran padahal itu sudah masuk

hari kerja dan saya juga tidak tau harus menunggu berapa lama”
(Wawancara 16 juli 2016)

Sarana dan prasarana juga salah satu penyebab terkendalanya pelayanan yang berada di kantor Camat Long Mesangat. Masyarakat terkadang menunggu lama. Hal tersebut disebabkan ketidak tersedianya gensen, akibatnya mati lampu, otomatis pelayanan terhambat seperti dituturkan Ibu Dina warga kecamatan long mesangat, beliau mengatakan bahwa :

“Yang pernah saya rasakan dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) ini, jika seluruh berkas yang dibutuhkan sudah lengkap, tetapi saya menunggu dengan waktu yang sangat lama di karnakan mati lampu (genset rusak) dikantor jadi tidak bisa perekaman seharusnya tugas menyediakan genset cadangan agar tidak menghambat warga, dan saya tidak diberi kepastian oleh petugas kapan bisa perekaman dan saya terlantar” (Wawancara 15 juli 2016)

Dari hasil wawancara di atas berdasarkan jawaban dari narasumber dapat diketahui penerapan dan pelaksanaan *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Mesangat dari efesiensi dan efektivitas yang diberikan oleh pemerintah kecamatan belum berjalan dengan baik karena masyarakat masih harus menunggu tanpa kejelasan waktu yang diberikan oleh aparat Kantor Camat yang ada, dan ini belum sesuai teori Parasuraman (2000:45) pelayanan cepat adalah mampu memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sigap dan cepat sehingga tidak menunggu terlalu lama.

Agar efesiensi dan efektifitas dapat terlaksana dalam pelayanan maka tidak hanya diperlukan pelayanan yang cepat tapi diperlukan juga pelayanan yang tepat, hal ini dikarnakan pelayanan yang cepat diberikan oleh petugas belum tentu sudah tepat sesuai dengan prosedur dan keinginan masyarakat yang membutuhkan. Karena bisa saja pelayanan yang cepat tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Dari wawancara di atas berdasarkan jawaban dari narasumber dapat diketahui penerapan prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur dari segi efesiensi dan efektivitas yang dapat dilihat dari pelayanan yang tepat belum terlaksana dengan baik karena masih adanya sikap membedakan masyarakat yang satu dengan yang lainnya, karena lebih mengutamakan kepentingan pribadi bukan kepentingan masyarakat luas. Dan ini belum sesuai teori menurut Parasuraman (2000:45) pelayanan tepat adalah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan pelanggan serta janji yang telah dibuat oleh pihak instansi/perusahaan.

Akuntabilitas

Akuntabilitas yang di maksudkan dalam penelitian ini adalah pejabat berwenang dan bertanggungjawab, dalam hal penerapan prinsip Akuntabilitas di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur belum bisa berjalan dengan baik itu terlihat dari sering tidak masuknya aparat yang bekerja di Kantor Camat Long Mesangat.

Kurangnya akuntabilitas pelayanan yang ada diungkapkan oleh Bapak Iwan warga Kecamatan Long Mesangat, beliau mengatakan bahwa:

“Saya dulu pernah mengurus surat tanah di Kecamatan. Kemudian pada saat itu Saya lagi perlu cepat tetapi terkendala Camatnya tidak ada ditempat, karena dalam surat perizinan tersebut harus ditanda tangani secara langsung oleh Camat Kecamatan Long Mesangat dan tidak bisa diwakilkan oleh petugas yang lainnya, jadi saya harus menunggu, dan saya merasa kesulitan dalam pengurusan tersebut”. (Wawancara 1 juli 2016)

Terhambatnya pelayanan di Kantor Camat Long Mesangat diakibatkan oleh jarang masuknya aparat yang ada. Sehingga pelayanannya menjadi terhambat karena harus menunggu petugas tersebut masuk kerja kembali baru akan diproses. Hal serupa diungkapkan oleh Ibu Gede warga Kecamatan Long Mesangat, beliau mengatakan bahwa:

“Saya pernah datang ke Kantor Camat pasca lebaran dengan maksud ingin membuatkan anak saya Kartu Tanda Penduduk (KTP), semua persyaratan sudah saya lengkapi, akan tetapi sesampainya di Kantor Camat, petugasnya belum masuk kerja karena masih liburan sama keluarganya”. (Wawancara 3 Juli 2016).

Hal tersebut ditanggapi oleh Bapak Erlangga S.Pd selaku Kasi Pelayanan Umum, beliau mengatakan bahwa :

“Jika mengenai perizinan seperti hukum, uang dan tanah maka harus Camat yang menanda tangannya, diluar dari hal tersebut yaitu hukum, uang dan tanah maka bisa dikerjakan oleh para staff lain yang sesuai dengan tupoksinya. Selama ini jika Camat tidak ada di tempat kemudian ada masyarakat yang memerlukan pelayanan mengenai Hukum, uang dan tanah maka masyarakat harus menunggu sampai Camat ada ditempat” (Wawancara 13 juli 2016)

Hal senada juga yang diungkapkan oleh Ibu Saleha staff Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Long Mesangat, beliau mengatakan bahwa :

“Dalam hal ini pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab mengenai pengurusan seperti hukum uang dan tanah selama ini tidak bisa dilimpahkan ke Sekertaris Camat jika Camatnya tidak ada ditempat, sehingga masyarakat harus menunggu Camat ada ditempat”. (Wawancara 13 juli 2016)

Responsif

Responsif yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah cepat tanggap terhadap kepentingan Masyarakat yang datang berurusan di Kantor Camat. Dalam hal ini penerapan prinsip Responsif yang berada dikantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur belum bisa berjalan dengan baik itu bisa terlihat dari kurang tanggapnya petugas akan kepentingan masyarakat yang datang berurusan di Kantor Camat Long Mesangat.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh ibu Santi warga Kecamatan Long Mesangat, beliau mengatakan bahwa :

“Saya pernah datang ke Kantor Camat Long Mesangat untuk membuat anak saya Kartu Tanda Penduduk (KTP) petugas disana hanya bertanya kepada saya ada keperluan apa, setelah saya menjelaskan keperluan saya mereka malah menyuruh saya menunggu karena petugas di sana lagi seru main tenis meja”. (Wawancara 11 juli 2016)

Kurang tanggap dan adanya sikap menunda-nunda yang diperlihatkan oleh aparat kantor Camat Long Mesangat juga menjadi bukti kurangnya responsif pelayanan yang ada. Seperti yang dituturkan oleh Bapak Ketut Hendra warga Kecamatan Long Mesangat, beliau mengatakan bahwa :

“Saya pernah berurusan di Kantor Camat pada saat itu saya datang untuk membuat Kartu Keluarga (KK) saya memang datang siang dan semua persyaratan sudah saya lengkapi, sesampai di sana mereka bilang mereka sedang istirahat padahal itu belum jam istirahat, dan saya di suruh kembali esok pagi karena tidak ada pelayanan setelah jam istirahat”. (Wawancara 3 juli 2016)

Hal berbeda yang diungkapkan oleh Bapak Erlangga S.Pd selaku Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Long Mesangat, beliau mengatakan bahwa :

“Kita disini memang sering main tenis meja di dalam Kantor itu hanya sekedar pengisi waktu luang di saat tidak ada kerjaan, jika ada masyarakat yang ingin berurusan kita akan melayani mereka dengan baik”. (Wawancara 13 juli 2016)

Hal senada diungkapkan oleh Bapak Erwin Hadi selaku staff Pelayanan Umum Kecamatan Long Mesangat, beliau mengatakan Bahwa :

“kita disini memang sering main tenis meja dan mas sendiri bisa melihat, itu cuma kita lakukan setelah jam istirahat, jika ada masyarakat yng ingin berurusan kita tetap mengutamakan” (Wawancara 14 juli 2016)

Faktor-Faktor yang Mendukung dan Menghambat Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur.

Faktor Pendukung

Ada faktor yang dapat menjadi pendukung Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur berdasarkan hasil penelitian yaitu kesadaran operasional. Pada dasarnya kesadaran itu adalah keadaan yang tidak tetap sifatnya atau bersifat relatif, yang berbeda pada setiap individu atau kelompok orang yang satu dengan yang lainnya, kesadaran dapat berubah dengan baik secara individu maupun kelompok yang berasal dari hati nurani masing-masing bagi petugas maupun

pemohon untuk mengikuti prosedur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan jawaban dari narasumber dapat diketahui faktor pendukung dalam Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur adalah adanya keinginan dan kemampuan serta kesadaran petugas untuk memberikan pelayanan dengan memberdayakan fasilitas yang sudah tersedia di Kantor Camat Long Mesangat. Dan dengan adanya faktor pendukung tersebut dapat mewujudkan *Good Governance*. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh Moenir (2002:88) terdapat faktor yang mendukung suatu pelayanan dengan baik yaitu faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan.

Faktor Penghambat

1. Peralatan/sarana dan prasarana

Jumlah komputer yang masih terbatas di bagian pelayanan umum hanya ada dua buah yang digunakan oleh lima orang pegawai, printer empat buah dan sebagian dalam kondisi yang rusak sehingga satu komputer digunakan oleh dua sampai tiga orang petugas untuk melayani puluhan masyarakat. Ditambah lagi dengan tidak adanya listrik di siang hari dan hanya menggunakan *genset* dan *genset* sering mengalami kendala.

2. Jalan penghubung yang rusak.

Jarak dari Kecamatan Long Mesangat dengan Kantor Catatan Sipil yang berada di Sangatta berjarak 208 km dengan kondisi jalan yang belum diaspal (masih tanah) menjadikan kendala untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, dan pada saat musim hujan jalan tersebut tidak bisa dilewati.

3. Perlakuan yang tidak sama

Adanya beberapa pegawai ketika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih memandang status, pangkat dan lain-lain. Mereka memang mementingkan urusan pribadinya ketimbang urusan kepentingan umum. Padahal seharusnya pegawai bersikap profesional dan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kesimpulan

1. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Mesangat dari segi Transparansi belum berjalan dengan baik, karna tidak adanya papan pengumuman panduan pelayanan, sehingga masyarakat yang berurusan masih merasa kebingungan tentang tahap dan prosedur pelayanan dan waktu tunggu yang tidak jelas yang tidak jelas dalam pemberian layanan.
2. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur dari segi efektifitas

dan efisiensi belum berjalan dengan baik karena belum mampu memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sigap dan tidak adanya kepastian waktu dalam pelayanan, adanya perbedaan antar pemohon sehingga membuat sebagian masyarakat merasa kecewa.

3. Penerapan *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur dari segi Akuntabilitas yang dilihat dari mekanisme pengaduan masyarakat dan Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab belum berjalan dengan baik, karena pihak kecamatan tidak menyediakan kotak pengaduan, dan Camat atau pegawai yang bekerja di Kantor Camat Long Mesangat sering tidak ada di tempat sehingga membuat pelayanan menjadi lambat.
4. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Mesangat dari segi Responsif belum berjalan dengan baik, karena masih adanya sikap acuh dari pegawai kecamatan terhadap masyarakat yang berurusan dikantor tersebut.

Saran

1. Dalam pelayanan di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur demi meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, Camat hendaknya membuat sebuah standar pelayanan yang baku sesuai dengan prosedur yang ada, misalnya saja dengan jangka waktu yang telah ditetapkan/dibutuhkan untuk menyelesaikan permintaan masyarakat dalam memenuhi persyaratan serta sistem birokrasi yang tidak berbelit-belit dan bisa bersikap adil kepada seluruh masyarakat dan tidak pandang status, kedudukan dan lain sebagainya.
2. Untuk pengembangan sikap responsifitas dalam pelayanan diharapkan Camat menyediakan kotak pengaduan agar masyarakat yang ada di Kecamatan Long Mesangat bisa memberi saran, masukan atau kritikan yang membangun, dan Camat dan staff bersikap professional dalam bekerja, bertanggung jawab atas pekerjaan yang diamanahkan, terlebih lagi tugas dari petugas-petugas Kecamatan ini melayani masyarakat, hal yang sangat dibutuhkan masyarakat dalam beradministrasi, serta memberikan sanksi kepada oknum-oknum petugas yang tidak ada di tempat pada saat jam kerja.
3. Dalam pelaksanaan pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur, perlu adanya penyegaran terhadap pegawai-pegawai kecamatan yang cenderung acuh kepada masyarakat. Adanya pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh pemda kepada pegawai supaya lebih memahami asas pelayanan bukan hanya secara teknis tapi juga cara bersikap yang baik.
4. Untuk mengatasi pasokan listrik yang masih kurang hendaknya pihak Kecamatan bekerja sama dengan perusahaan sawit yang ada di wilayah

Kecamatan dalam pengadaan listrik untuk kecamatan, atau dibangun listrik tenaga air yang memanfaatkan aliran sungai yang ada.

5. Untuk mengatasi kendala dalam pelayanan akibat jarak tempuh yang jauh dari Kantor Kecamatan ke Kantor Catatan Sipil hendaknya pemerintah Daerah dalam hal ini membangun UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) di daerah Long Mesangat sehingga bisa memangkas waktu yang ada dalam pelayanan, karena bukan hanya akan memangkas waktu dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Long Mesangat saja, bahkan di Kecamatan-Kecamatan sekitarnya seperti Kecamatan Muara Ancalong, Kecamatan Muara Bengkal, Kecamatan Busang yang semua ini masih dalam wilayah Kutai Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Lembaga Administrasi Negara, 2004. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta.
- The Lieng Gie, 1997. *Efisiensi Kerja Bagi Pembangunan Negara*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Miles, Matthew,BA. Michel Huberman, Saldana. 2014 *Qualitatif Data Analisis, A Methods Sourcebook*. Edisi ketiga Sage Publication, Inc
- Moenir. 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Mouw. Jurnal. 2013. ISSN 2086-0404 *Kualitas Pelayanan Publik di Daerah*. Universitas Halmahera.
- Muktar. 2013. *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pasalong. 2007, *Kualitas Pelayanan*. Bumi Aksara Jakarta.
- Pasalong. Harbani 2012 *Metode Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Rasul, Syahrudin, 2003. *Pengintegrasian akuntabilitas kinerja dan anggaran dalam perspektif UU NO 17/2003 Tentang Keuangan Negara*. Jakarta: PNRI
- Saifudin Anwar. 2007 *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Siagian. Sondang P. 1997, *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bina Aksara.
- Sinambela, Poltak, Lijan. 2010. K. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara Jakarta.
- Suasono. Jisip. 2014. ISSN 2446962 Vol.3, No.1 *Implementasi prinsip prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik*. Uiversitas Tribuana.
- Sugiyono. 2009, *Metode Penelitian Administrasi*. Edisi Revesi. Cetakan Ke 17, Bandung:ALFABETA
- United Nations Development Program (UNDP), 1997, *Governance for Sustainable Human Development*.