

# **PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN KARANG ANYAR KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA**

**Yonatan Sunday Pasapan<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Tujuan dari penelitian untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik kepada masyarakat serta mengetahui faktor apa saja yang menghambat implementasi prinsip-prinsip Good Governance di Kantor Kelurahan Karang Anyar Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi, sementara fokus penelitian ini adalah akuntabilitas dalam pelayanan publik, transparansi dalam pelayanan publik, keterbukaan dalam pelayanan publik, aturan hukum dalam pelayanan publik dan hambatan-hambatan yang dialami dalam implementasi prinsip-prinsip Good Governance dalam meningkatkan kinerja aparatur pelayanan publik dalam yang dihadapi oleh aparatur atau pegawai dalam memberikan pelayanan pada Kantor Kelurahan Karang Anyar, dan metode yang digunakan bersifat Kualitatif Deskriptif.*

*Dari Hasil penelitian diketahui implementasi prinsip-prinsip Good Governance untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Karang Anyar dalam akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum dalam pelayanan belum maksimal, karena ada beberapa faktor yang menjadi penghambat seperti Sumber Daya Manusia (SDM) masih kurang dalam arti tidak sesuai dengan kompetensinya dan kurangnya sarana dan prasarana sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum berjalan lancar. Berdasarkan hasil analisis data, untuk mencapai Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dan kepuasan masyarakat, antara lain adalah seperti peningkatan kualitas tenaga kerja (SDM) dalam memberikan pelayanan serta meningkatkan sarana dan prasarana agar pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Karang Anyar Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dapat lebih baik dan lebih optimal.*

***Kata Kunci :*** *Good Governance, Pelayanan Publik, Kelurahan*

## **PENDAHULUAN**

Sebagai salah satu hal yang baru, maka upaya aparatur Kelurahan Karang Anyar untuk merealisasikan komitmen mewujudkan pelayanan publik berprinsip

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [yonatansundaypasapan@gmail.com](mailto:yonatansundaypasapan@gmail.com)

*good governance* tentu saja bukan sesuatu yang mudah untuk dilaksanakan. Hal ini disebabkan karena birokrasi yang ada selama bertahun-tahun telah menginternalisasi nilai-nilai lama seperti *paternalism*, mental priyayi, dan lain-lain yang jauh dari prinsip *good governance*. Dalam pandangan yang lebih ekstrim, nilai-nilai lama tersebut justru mendorong munculnya praktek *bad governance* yang menumbuh suburkan perilaku Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

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 daripada menjadi pelayan warga dan masyarakat. Sebagai penguasa mereka justru membutuhkan pelayanan masyarakat. Karena itu, upaya dalam mengembangkan orientasi dan tradisi pelayanan kepada warga dalam orientasi pemerintah selalu mengalami kesulitan. Banyak masyarakat berharap dengan praktik *good governance* dapat meningkatkan kinerja birokrasi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Banyak diantara instansi ataupun kelurahan tidak menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Akibatnya didalam proses pelayanan publik sering dijumpai adanya biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh pelanggan untuk diberikan kepada petugas, prosedur pelayanan panjang, tidak transparan serta ketidakjelasan waktu pelayanan yang diperlukan untuk mengurus pelayanan publik. Kenyataan yang ada bahwa aparatur pemerintahan yang mempunyai tugas melayani lebih cenderung minta dilayani. Birokrasi pemerintahan sering menunjukkan gejala yang kurang menyenangkan. Sering dan bahkan hampir selalu, birokrasi pemerintahan bertindak cenderung kurang terorganisir dan kurang kordinasinya. Para aparatnya kurang dapat menyesuaikan diri dengan modernisasi orientasi pembangunan serta pelakunya kurang inovatif dan tidak dinamis. Aparatur selalu melakukan kesalahan besar, penyelenggaraan yang lambat, pengelakkan tanggung jawab, prosedur dan perintah yang ditentangkan, penurunan usaha, pemborosan sumber penghasilan dan kelambanan. Birokrasi pemerintahan selama ini cenderung statis dan asyik dengan dirinya sendiri. Menyadari akan kondisi tersebut maka sudah tidak mengherankan apabila kita sering mendengar keluhan masyarakat yang pernah berhubungan dengan aparatur pemerintahan untuk berurusan sesuatu. Bahkan mereka kurang percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang bersahabat dan kurang memuaskan. Realit yang demikian ini memerlukan perhatian dan kepedulian dari aparatur, sehingga lebih terdorong untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Walaupun pada dasarnya Kelurahan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk mendekatkan aparatur kelurahan

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun dalam pelaksanaannya pelayanan yang diberikan tersebut belum menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.

Fenomena-fenomena tentang aparatur birokrasi, dapat dikatakan tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan. Kecenderungan rendahnya kualitas yang diberikan aparatur pemerintahan terjadi disemua tahapan organisasi pemerintahan. Keadaan semacam ini terjadi di tingkat pusat maupun didaerah termasuk tingkat Kelurahan Karang Anyar.

Adapun kendala-kendala lain yang menjadi faktor penghambat dalam memajukan kinerja pegawai di kantor kelurahan diantaranya, kurangnya sarana dan prasarana di kantor kelurahan yang menyebabkan tertundanya kelancaran pada pekerjaan pegawai terlebih khusus dalam kepengurusan administrasi di kantor kelurahan. Faktor penyebab lainnya yang menjadikan rendahnya tingkat akuntabilitas birokrasi adalah terlalu lamanya proses indoktrinasi kultur birokrasi yang telah mengarahkan aparat birokrasi untuk selalu melihat ke atas. Selama ini aparat birokrasi telah terbiasa mementingkan kepentingan pimpinan daripada kepentingan masyarakat pengguna jasa. Birokrasi tidak pernah merasa bertanggung jawab kepada publik, melainkan bertanggung jawab kepada pimpinan atau atasannya.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Good Governance***

Semangat reformasi politik di Indonesia beberapa tahun lalu telah memunculkan terminologi baru yang disebut sebagai *Good Governance*. Popularitas terminology ini mencuat di kalangan pemerintah, akademis, dan lembaga swadaya masyarakat. Terminologi *Good Governance* seiring diterjemahkan sebagai tata pemerintahan, penyelenggara negara, atau cukup diartikan dengan penyelenggaraan ataupun pengelolaan (manajemen).

Secara teoritis, *Good governance* sendiri dapat diberi arti sebagai suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata dalam seluruh elemen masyarakat untuk dapat mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan, (Sinambela. 2006:47)

*United Nation Development Program* UNDP mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) meliputi:

1. Partisipasi (*participation*), setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya.
2. Aturan hukum (*rule of law*), kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa perbedaan, terutama hukum hak asasi manusia.

3. Transparansi (*transparency*), transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dipantau.
4. Daya tanggap (*responsiveness*), lembaga dan proses harus mencoba untuk melayani *stakeholders*.
5. Berorientasi konsensus (*consensus orientation*), *good governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, baik dalam hal kebijakan maupun prosedur.
6. Efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), setiap proses dan lembaga diarahkan untuk menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber yang tersedia sebaik mungkin.
7. Akuntabilitas (*accountability*), para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat bertanggung jawab kepada publik dan lembaga *stakeholders*.
8. Bervisi strategis (*strategic vision*), para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas serta jauh kedepan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini.

Sedarmayanti (2004:7) menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut :

1. Akuntabilitas, adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya.
2. Transparansi, pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik tingkat pusat maupun daerah.
3. Keterbukaan, menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
4. Aturan Hukum, pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

### ***Pelayanan***

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (2005:647) pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang. Menurut Pasolong (2007:129) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Selanjutnya, Moenir (dalam Pasolong, 2007:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi

Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam Sinambela (2010, hal : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Menurut Koetler (dalam Sinambela, 2006:4-5) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Sampara (dalam Sinambela, 2006:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan keadaan sebenarnya pada saat berlangsungnya penelitian melalui pengumpulan data yang kemudian diinterpretasikan satu sama lain sehingga diperoleh perumusan dan analisis terhadap masalah yang ada.

### ***Fokus Penelitian***

1. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik :
  - 1) Akuntabilitas dalam pelayanan publik antara lain :
    - a) Kejelasan dan kepastian waktu.
    - b) Kecepatan waktu
  - 2) Transparansi dalam pelayanan publik antara lain :
    - a) Kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat.
    - b) Kejelasan tentang biaya.
  - 3) Keterbukaan dalam pelayanan publik antara lain:
    - a) Kesempatan untuk bertanya/memperoleh informasi.
  - 4) Aturan Hukum dalam pelayanan publik antara lain :
    - a) Kepastian Hukum.
    - b) Rasa keadilan masyarakat.
2. Faktor-faktor penghambat Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Karang Anyar Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

### ***Sumber Data***

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini ialah sumber data primer dan sumber data sekunder :

- a. Data Primer : Data yang diperoleh melalui informan dengan cara melakukan Tanya jawab secara langsung dan dipandu melalui pedoman wawancara sesuai dengan indikator-indikator yang penulis teliti.
- b. Data Sekunder : Data yang diperoleh melalui sumber informasi antara lain melalui :
  - a. Dokumen-dokumen, laporan hasil evaluasi.
  - b. Buku-buku referensi, hasil penelitian dan media massa yang relevan dengan fokus penelitian.

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

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

### ***Teknik Analisa Data***

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (2014:14) dengan menggunakan analisis data deskriptif kualitatif, yaitu : (1) Pengumpulan Data, (2) Reduksi Data, (3) Penyajian Data, (4) Menarik Kesimpulan/Verifikasi.

## **HASIL PENELITIAN**

### ***Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Karang Anyar Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda Akuntabilitas***

Jangka waktu penyelesaian layanan merupakan rentan waktu yang diberikan kepada pengguna layanan atau masyarakat dalam menyelesaikan suatu jenis pelayanan yang diberikan. Kejelasan akan waktu pelayanan merupakan salah satu wujud pelayanan yang transparan dan prima. Adanya kejelasan tentang berapa lama waktu proses pelayanan akan memberikan kepastian kepada masyarakat kapan suatu jenis pelayanan dapat terselesaikan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Lurah Karang Anyar Ibu Siti Rachmah, S.STP, M.Si yang mengatakan bahwa : “Sangat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, karena yang kita layani hanya bersifat pengantar saja jadi tepat waktu dan bisa ditunggu”. (Wawancara 14 mei 2016)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Sekretaris Lurah Bapak Suwardi, S.Sos yang mengatakan bahwa : “Salah satu contoh pembuatan surat pengantar KTP ada jangka waktunya paling tidak 5 sampai 15 menit, sudah ditetapkan dengan prosedur pelayanan SOP”. (Wawancara 15 Mei 2016)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Kasi Tata Pemerintahan Bapak Noormansyah, S.Sos yang mengatakan bahwa : “Sangat tepat waktu, artinya semua urusan pembuatan surat pengantar bisa ditunggu dan selesai”.(Wawancara 15 mei 2016)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Zainuddin. HS mengenai kejelasan, kepastian waktu dan kecepatan waktu penyelesaian

pelayanan di Kantor Kelurahan Karang Anyar yang mengatakan bahwa : “Ya, ada disediakan untuk informasi persyaratannya. Kalau untuk masalah waktu kadang-kadang tepat, kadang-kadang lebih kurang”. (Wawancara 15 Mei 2016).

Pernyataan senada juga di sampaikan oleh Bapak Amir Hasan mengenai kejelasan, kepastian waktu dan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kelurahan Karang Anyar yang mengatakan bahwa : “Tergantung keadaannya, contohnya seperti kalau lampu mati/padam maka urusan tidak bisa selesai hari ini, tetapi kalau tidak ada mati lampu atau listrik pasti bisa selesai hari ini juga, jadi bisa ditunggu”. (Wawancara 15 Mei 2016)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diatas menunjukkan bahwa akuntabilitas mengenai kejelasan, kepastian waktu dan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kelurahan Karang Anyar sudah berjalan dengan baik. Dimana pegawai memberikan informasi kepada masyarakat pada saat meminta pelayanan waktu yang dibutuhkan sesuai dengan prosedur pelayanan SOP. Akan tetapi waktu penyelesaian pelayanan dapat dipercepat ketika tidak ada kendala-kendala yang menghambat pembuatan suatu dokumen, sedikitnya jumlah masyarakat yang mengurus suatu pelayanan, maka penyelesaian dokumen secara cepat dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat atau cepat.

### ***Transparansi***

Keterbukaan persyaratan pelayanan bagi masyarakat merupakan hal yang sangat penting agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Persyaratan pelayanan adalah hal yang paling utama harus diketahui oleh masyarakat untuk meminta pelayanan dalam rangka pembuatan dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu, persyaratan Pelayanan harus transparan atau terbuka kepada masyarakat, agar masyarakat dengan mudah mengurus dokumen yang akan mereka buat.

Menurut hasil wawancara dengan Lurah Karang Anyar Ibu Siti Rachmah, S.STP, M,Si bahwa : “Seperti biasa, warga melapor ke Ketua RT meminta surat pengantar dari RT terus ke Kelurahan kita layani dengan persyaratan kelengkapan administrasi kependudukannya dan tidak ada biaya yang dibebankan”. (Wawancara 14 Mei 2016).

Hal ini diperkuat melalui hasil wawancara dengan Sekretaris Lurah Bapak Suwardi, S.Sos bahwa : “Kita mengikuti prosedur pelayanan atau SOP yang telah ditetapkan, bisa dilihat di papan petunjuk dan tidak ada pemungutan biaya, gratis”. (Wawancara 15 Mei 2016).

Untuk membenarkan isi wawancara diatas, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang akan meminta pelayanan dalam hal mengurus sebuah dokumen di Kantor Kelurahan Karang Anyar. Salah satunya adalah Bapak Zainuddin. HS yang akan mengurus surat, beliau mengatakan : “Saya akan mengurus surat dari prosedur yang saya baca di papan petunjuk depan Kantor Kelurahan tentang prosedur pelayanannya, saya harus mempersiapkan

persyaratannya dan menyerahkan kepada pegawai dan akan mereka proses. Papan petunjuk yang ada sangat membantu dan tidak ada pungutan biaya atau pembayaran dalam mengurus surat di Kelurahan”. (Wawancara 15 Mei 2016).

Hal lainnya ditambahkan oleh Bapak Amir Hasan selaku pengguna layanan, yang menyatakan bahwa : “Ya, disediakan informasi untuk setiap pengurusan surat-surat, untuk kemudahannya bagus dan tidak ada biaya yang dibebankan, 1% (persen) pun tidak ada”. (wawancara 15 mei 2016)

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa transparansi mengenai kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat, hak dan biaya sudah berjalan dengan baik. Dibuktikan dengan pengetahuan masyarakat akan persyaratan-persyaratan yang akan dilengkapi. Yang mana masyarakat dalam mengurus surat-menyurat sudah memahami prosedur apa saja yang harus dilewatinya. Pengetahuan masyarakat ini tak lepas dari peran Kantor Kelurahan Karang Anyar dalam memberikan informasi alur pelayanan dan persyaratan yang ditempelkan dalam bentuk papan petunjuk/informasi yang ada didepan dan ruang tunggu Kantor Kelurahan Karang Anyar.

### ***Keterbukaan***

Kemudahan tahapan pelayanan dapat dilihat dari bagaimana pegawai Kantor Kelurahan Karang Anyar menjelaskan segala bentuk pelayanan melalui bagian-bagian seperti adanya papan petunjuk, proses dan tata cara segala pengurusan pada Kantor Kelurahan Karang Anyar. Agar masyarakat mengetahui dan memahami bagaimana prosedur maupun alur ketika ingin mengurus segala sesuatu di Kantor Kelurahan Karang Anyar.

Untuk mendapatkan jawaban terhadap Keterbukaan dalam pelayanan publik, kesempatan untuk bertanya/memperoleh informasi, maka peneliti melakukan wawancara kepada Lurah Karang Anyar Ibu Siti Rachmah, S.STP, M.Si bahwa : “Biasanya masyarakat yang kesulitan, kita punya unit pengaduan namanya. Jadi ada ruangan untuk unit pengaduan masyarakat, kita catat kemudian kita tindaklanjuti ke staf kita, jadi kita evaluasi. Misalnya kalau ada staf kita yang diadukan karena masyarakat tidak puas maka kita akan tegur”. (wawancara 14 Mei 2016).

Hal ini diperkuat dengan wawancara dengan Sekretaris Lurah Bapak Suwardi, S.Sos yang mengatakan : “Kita ada pengaduan, seumpamanya masyarakat tidak puas. Kita ada namanya membuat kuesioner. Misalnya ada ketidakpuasan dalam pelayanan. Jadi setiap warga yang datang kita kasih kuesioner”. (Wawancara 15 Mei 2016).

Hal lainnya juga disampaikan oleh Staf Kelurahan Karang Anyar Bapak Rivani, S.E yang mengatakan bahwa : “Kita bantu biar cepat selesai urusannya, kita lengkapi atau apa yang kurang kita bantu dan tetap kita layani dengan senyuman”. (Wawancara 17 mei 2016)



### ***Aturan Hukum***

Setiap penyelenggaraan pemerintahan tentu memiliki pedoman yang menjadi acuan para implementator untuk melaksanakannya, sehingga berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dan dapat mencapai hasil yang diinginkan. Kantor Kelurahan Karang Anyar ini berpedoman pada peraturan perundang-undangan dan peraturan daerah sebagai dasar hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan-peraturan yang mengatur pelayanan publik ini apabila dilihat dari segi isinya menurut para informan telah menjelaskan dengan rinci bagaimana prosedur pelayanan publik tersebut. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Lurah Karang Anyar Ibu Siti Rachmah, S.Sos, M.Si yang menyatakan bahwa : “Berdasarkan dari aturan Kemenpan sendiri, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara ada, terus surat edaran Walikota melalui bagian organisasi juga ada”, (Wawancara 14 Mei 2016).

Pernyataan ini dikuatkan oleh pernyataan Sekretaris Lurah Bapak Suwardi, S.Sos yaitu : “Peraturannya ya dari Pemerintah Kota seperti SOP dan Peraturan Kemenpan”. (Wawancara 15 Mei 2016)

Demikian juga ditambahkan Kasi Tata Pemerintahan Bapak Noormansyah, S.Sos yang mengatakan bahwa : “Semua aturan hukumnya ada, baik dari pemerintah pusat maupun dari pemerintah daerah”. (Wawancara 15 Mei 2016)

Dari pernyataan-pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa aturan hukum yang mendasari terbentuknya Kantor Kelurahan Karang Anyar ini telah jelas dan dapat dimengerti oleh seluruh pegawai yang berwenang sehingga memudahkan mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Lanjut mengenai rasa keadilan masyarakat maka peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat, salah satunya Bapak Zainuddin. HS yang mengatakan : “Alhamdulillah sesuai prosedur yang ada, janji dan sikapnya bagus saja. Diberi penjelasan atau keterangan saat mengalami kesulitan. Sebagai warga saya merasa diperlakukan adil saja” (Wawancara 15 Mei 2016)

Hal lainnya juga ditambahkan Bapak Amir Hasan sebagai warga dan pengguna pelayanan publik, yang menyatakan bahwa : “Iya, pegawai cukup ramah dan pelayanannya cepat. Keterangan yang cukup jelas saat saya kebingungan”. (Wawancara 15 Mei 2016)

Dari hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa rasa keadilan terhadap masyarakat yang diberikan kepada masyarakat sudah terlaksana cukup baik.

### **Kesimpulan dan Saran**

Beberapa uraian-uraian hasil penelitian dan pembahasan yang penulis kemukakan di bab-bab sebelumnya maka pada bagian akhir skripsi ini penulis akan mengemukakan kesimpulan dan saran mengenai Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan

Karang Anyar Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda ada beberapa indikator prinsip Good Governance antara lain :

1. Prinsip – Prinsip Good Governance

a. Akuntabilitas dalam pelayanan publik

Asas akuntabilitas, mengenai tanggung jawab yang di berikan oleh Kantor Kelurahan sudah berjalan cukup baik, mengenai hal kejelasan dan kepastian waktu serta kecepatan waktu sudah cukup jelas, cukup tanggap dan cepat karena setiap pengurusan dokumen-dokumen dapat ditunggu dengan waktu yang sudah ditetapkan.

b. Transparansi dalam pelayanan publik

Transparansi yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Karang Anyar sudah berjalan dengan baik, bisa dilihat dari upaya Kantor Kelurahan Karang Anyar dalam pemberian informasi, mengenai kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat dan kejelasan tentang biaya karena sudah tertera di papan informasi dan mudah di pahami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

c. Keterbukaan dalam pelayanan publik

Dalam hal keterbukaan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Karang Anyar mengenai kesempatan untuk bertanya/memperoleh informasi berjalan dengan baik karena pegawai yang ada cukup tanggap dalam merespon pertanyaan atau keluhan warga dan selalu bersikap ramah.

d. Aturan Hukum dalam pelayanan publik

Asas *rule of law* atau kerangka hukum di Kantor Kelurahan Karang Anyar sudah berjalan dengan baik. Hal ini di karena kan Kantor Kelurahan Karang Anyar tidak memihak masyarakat dalam hal pelayanan, tidak mendiskriminatif pengguna layanan yakni masyarakat dan menyediakan unit pengaduan jika ada keluhan mengenai pelayanan atau staf yang bermasalah dengan masyarakat.

2) Faktor Penghambat *Good Governance*

Faktor yang menghambat dalam implementasi prinsip *good governance* dalam hal pelayanan publik adalah sarana dan prasarana seperti masih kurangnya komputer dan SDM yang di miliki pegawai untuk mengoperasikan komputer, rusaknya komputer dan printer, pemadaman lampu atau listrik bergiliran yang dilakukan oleh PLN Kota Samarinda dapat menghambat pembuatan surat atau dokumen yang di urus oleh masyarakat.

**Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi masukan dan pertimbangan. Adapun saran-saran tersebut antara lain:

- a. Meningkatkan SDM kualitas pelayanan publik, mengingat SDM aparatur pelayanan memiliki peran strategis sebagai pendorong dari reformasi birokrasi,

dengan cara melakukan pembinaan kepada pegawai dengan metode pendidikan dan pelatihan agar para pegawai dapat mengerti, memahami dan dapat melaksanakan tugas yang mereka emban sehingga pelayanan dapat dilaksanakan dengan optimal.

- b. Bagi Pimpinan Kelurahan Karang Anyar harus lebih sering melakukan evaluasi atau pengawasan terhadap kinerja pegawainya dalam melaksanakan fungsi atau kegiatan, agar dapat mencegah dan meminimalisir terjadinya tindakan penyimpangan yang mungkin terjadi.
- c. Penambahan fasilitas atau sarana dan prasarana seperti komputer, printer dan genset atau mesin listrik untuk mengantisipasi adanya pemadaman listrik bergilir atau mengajukan permohonan kepada PLN Kota Samarinda untuk mendapat hak khusus atau masuk dalam kawasan listrik andal dan tidak menjadi termasuk wilayah yang terkena pemadaman listrik karena pelayanan publik merupakan prioritas utama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori. 2000. *Management Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung
- Armunanto, Anang. 2005. “*Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobogan*”. Tesis tidak diterbitkan. Yogyakarta : Magister Ilmu Administrasi Universitas Diponegoro
- Dwiyanto, Agus, 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada Universitas Press, Yogyakarta
- Fathoni, Abdurrahmat, 2005. *Metode Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, Rineka Cipta, Garut
- Hamdi, Muchlis, 2001. “*Good Governance dan Kebijakan Otonomi Daerah*”, *Jurnal Otonomi Daerah*, Vol. I (2), Oktober 2001, Hal. 52-54
- Hasibuan, Malayau, 2001. *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Bumi Aksara, Jakarta
- Miles, Matthew B, dan A Michael Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, Lexy.J, 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT.Remaja Rosda Karya, Bandung
- Nawawi, H, 1990. *Metode Penelitian Sosial*, Gajah Mada Press, Yogyakarta
- Pamudji, S, 2000. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan*, Widyapraja IIP Depdagri, Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2007. *Terori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, 2010. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter, dan Standar pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Jakarta

- Sedarmayanti, 2003. *Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah*, Mandar Maju, Bandung
- Siagian, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sinambela, Lijian P, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta
- Singarimbun, Masri, 1995. *Metode Penelitian Survei*, 2006 : LP3ES, Jakarta
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Suhady, Idup Dkk, 2005. *Dasar-Dasar Good Governance*, LAN, Jakarta
- Wibowo, 2004. *Memahami Good Governnce dan Good Coorporate Governance*, YPAPI, Yogyakarta
- Widodo, Joko, 2001. *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya