

PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE DI KANTOR CAMAT SAMARINDA SEBERANG

**Yogi Setiawan¹, Dr. Erwin Resmawan, M.Si,² Drs. Daud Kondorura,
M.Si³**

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan Di Kantor Camat Samarinda Seberang Kota Samarinda, bertujuan untuk mengetahui Persepsi Masyarakat tentang pelaksanaan good governance di kantor Camat Samarinda Seberang. Jenis dan sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Dalam menentukan key informan dan informan di lakukan dengan menggunakan metode purposive sampling dan accidental sampling. Dalam hal ini informan data adalah Camat Samarinda seberang, Sekertaris Camat, Kasi Pelayanan Umum, Kasi Pemerintahan dan Trantib, Staff Kantor, dan masyarakat yang menerima pelayanan. Pengumpulan data di lakukan dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang meliputi observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumentasi. Kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan analisis data model interaktif.(Miles dan Huberman). Dari penelitian ini dapat di simpulkan bahwa Persepsi Masyarakat tentang pelaksanaan Good governance sudah cukup optimal sehingga masih diperlu ditingkatkan untuk mengarah ke pelayanan yang optimal dan memuaskan. Sarana dan prasarana ataupun pegawai yang ada di Kantor Camat Samarinda Seberang masih terdapat kekurangan, diharapkan beberapa kekurangan tersebut dapat tertangani dengan cepat, agar proses pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pegawai dapat optimal.

Kata Kunci: Persepsi, masyarakat, good governance.

Pendahuluan

Good governance di Indonesia mulai dirintis dan diterapkan sejak era Reformasi saat terjadinya perombakan sistem pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih, sehingga *good governance* merupakan salah satu alat Reformasi yang mutlak diterapkan dalam pemerintahan baru.

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: yogisetiawan074@gmail.com

² Pembimbing I Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Pembimbing II Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Good governance merupakan suatu tindak lanjut atau evolusi penyelenggaraan pemerintahan dari perubahan *good government* dalam suatu bentuk pemerintahan. *Good governance* ini cenderung lebih efektif dan efisien dalam proses dan tujuannya sehingga *good governance* dikategorikan sebagai suatu proses pemerintahan yang baik diterapkan di semua negara karena *good governance* bisa menyeimbangkan keselarasan pemerintah dengan pihak lain di berbagai sektor untuk menciptakan suatu keteraturan di dalam menjalankan pemerintahan yang baik dan bersih.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur.

Pemerintah Daerah atau Lokal sebagai lembaga negara yang mengemban misi pemenuhan kepentingan publik dituntut pula pertanggungjawaban terhadap publik yang dilayaninya, artinya pemerintah lokal harus menjalankan mekanisme pertanggungjawaban atas tindakan dan pekerjaannya kepada publik yang sering disebut menjalankan prinsip akuntabilitas (*accountability*). Pemerintah daerah dituntut untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, diharapkan dalam menggunakan dan melaksanakan kewenangan politik, ekonomi dan administratif dapat diselenggarakan dengan baik. Oleh sebab itu dalam prakteknya, konsep *good governance* harus ada dukungan komitmen dari semua pihak yaitu negara (*state*)/pemerintah (*government*), swasta (*private*) dan masyarakat (*society*).

Dalam Menerapkan 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. Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis untuk memulai menerapkan *good governance*. 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. Ada tiga alasan penting yang melatar-belakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi

pemerintahan yang baik (*good governance*) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan Prinsip ini senada dengan esensi Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat.

Dalam konteks *good governance* (tata pemerintahan yang baik), untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, selain didasarkan pada kriteria atau unsur-unsur pemerintahan yang baik, diperlukan juga kebijakan pemerintahan dalam bentuk berbagai peraturan perundang-undangan dan kebijakan operasionalnya. Dengan masyarakat dilayani dengan baik bukannya melayani pemerintah maka berjalanlah reformasi birokrasi yang diinginkan, karena pada dasarnya pemerintah dibentuk adalah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Di Kota Samarinda khususnya di Kantor Camat Samarinda Seberang, Kantor Camat Samarinda Seberang merupakan Salah satu organisasi Pemerintah, yang mana bertugas dan berkewajiban untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dalam mewujudkan *good governance* salah satunya melalui pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Camat Samarinda Seberang ialah bermacam-macam, salah satu diantaranya adalah pelayanan kartu tanda penduduk. Pada dasarnya birokrasi yang ada pada Kantor Camat Samarinda Seberang sudah berupaya untuk mewujudkan *good governance*. Namun dalam implementasinya, Pelaksanaan khusus *good governance* ini masih belum berjalan dengan apa yang di diharapkan. 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 pegawai 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. pegawai 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. Selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang bersahabat dan kurang memuaskan. Realita yang demikian ini memerlukan perhatian dan kepedulian dari pegawai, sehingga lebih terdorong untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Walaupun pada

dasarnya pegawai kantor camat sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. namun kenyataannya masih kurang memuaskan di karenakan masih adanya pegawai yang bekerja tidak maksimal.

Dalam artian bahwa terlalu menyepelkan tugas dan fungsi yang diberikan oleh atasannya. Masyarakat menilai pelayanan yang diberikan sering bertele-tele dan masih banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanan dan kepastian waktu yang dijanjikan. Dalam setiap kepengurusan tersebut ada saja pegawai yang menjanjikan waktu penyelesaiannya namun nyatanya pada saat masyarakat datang ingin mengambil hal tersebut malah belum selesai. Pelayanan dapat dikatakan sempurna apabila yang dilayani disini merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

Hal ini tentunya dapat mengundang berbagai persepsi atau pandangan masyarakat terkait dalam pelaksanaan *good governance*. Persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi setiap individu dapat sangat berbeda walaupun yang diamati benar-benar sama. (Rakhmat, 2008:51) Persepsi masyarakat pun berbeda-beda, ada yang merasa puas dan ada pula yang merasa tidak puas. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dengan melakukan penelitian yang berjudul: “Persepsi Masyarakat tentang Pelaksanaan *Good Governance* di Kantor Camat Samarinda Seberang”.

Kerangka Dasar Teori

Persepsi

Rakhmat (2008:51) mengemukakan pendapatnya bahwa persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi setiap individu dapat sangat berbeda walaupun yang diamati benar-benar sama. Menurut Walgito (2002:69) Persepsi merupakan proses yang terjadi didalam individu yang dimulai dengan diterimanya rangsang, sampai rangsang disadari dan dimengerti oleh individu sehingga individu dapat mengenali dirinya sendiri dan keadaan sekitarnya.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut David Krech dan Ricard Crutfield dalam Jalaludin Rahmat (2007:55) faktor-faktor yang menentukan persepsi dibagi menjadi dua yaitu : faktor fungsional dan faktor struktural. Dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Faktor Fungsional

Faktor fungsional adalah faktor yang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang kita sebut sebagai faktor-faktor personal. Faktor fungsional yang menentukan persepsi adalah obyek-obyek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi. Yang

menentukan persepsi bukan bentuk atau jenis stimuli tetapi karakteristik orang yang memberikan respon pada stimuli tersebut.

2. Faktor Struktural

Faktor struktural adalah faktor-faktor yang berasal semata-mata dari sifat stimulus fisik terhadap efek-efek syaraf yang ditimbulkan pada sistem saraf individu. Faktor-faktor struktural yang menentukan persepsi menurut teori Gestalt bila kita ingin memahami suatu peristiwa kita tidak dapat meneliti faktor-faktor yang terpisah tetapi memandangnya dalam hubungan keseluruhan.

Masyarakat

Menurut Koentjaraningrat (2009:18) yang menyatakan bahwa “masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu system adat istiadat tertentu yang bersifat kontinu dan terikat oleh suatu rasa identitas bersama.

Menurut Linton (dalam Soerjono Soekanto, 2006:22) masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas.

Persepsi Masyarakat

Persepsi masyarakat adalah keseluruhan atau rata-rata persepsi individu terhadap suatu obyek yang kurang lebih mempunyai persepsi yang sama. Kesamaan-kesamaan tersebut biasanya diwujudkan ke dalam pengakuan bersama terhadap suatu objek, misalnya memakai simbol, tanda-tanda, dan Bahasa-bahasa verbal dan non verbal yang sama.(Rianti,2009:16)

Good Governance

“Istilah “Kepemerintahan” atau dalam bahasa Inggris “*governance*” yang berarti “*the act, fact, manner of governing*”. Berarti : “tindakan, fakta, pola, dari kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan”. Dengan demikian “*governance*” adalah suatu kegiatan (proses), sebagaimana dikemukakan oleh Kooiman (1993) (dalam Sedamaryanti, 2012:35) bahwa *governance* lebih merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut. Istilah “*governance*” tidak hanya berarti pemerintahan sebagai suatu kegiatan, tetapi juga mengandung arti pengurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan penyelenggaraan dan bisa juga diartikan pemerintahan.

Secara terminologis Governance dimengerti sebagai pemerintahan, sehingga banyak yang beranggapan bahwa *governance* adalah sinonim dari Government. Interpretasi dan praktek-praktek *governance* lebih mengacu pada perilaku dan kapasitas pemerintah (Hetifah, 2004:2). Menurut Rhodes (dalam

Dwipayana, 2003: 8) Governance adalah bentuk interaksi antara negara dan masyarakat sipil. Dalam kamus Bahasa Inggris-Indonesia tampaknya tidak dijumpai sama sekali konsep governance.

Prinsip-prinsip Good Governance

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 (dalam Sedarmayanti, 2012:6) Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri dari :

1. Profesionalitas
2. Akuntabilitas
3. Transparansi
4. Pelayanan prima
5. Demokrasi dan partisipasi
6. Efisiensi dan efektivitas
7. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat
8. Penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian

Metode Penelitian

Metode merupakan prosedur atau cara dalam mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah langkah yang sistematis. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2006:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll. Dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Metode kualitatif ini lebih mendasarkan pada pandangan fenomenologis yang berusaha memahami arti peristiwa dan kajian-kajiannya terhadap orang-orang biasa dalam situasi tertentu.(Moleong : 2002:9)

Adapun fokus penelitian ini antara lain :

1. Persepsi masyarakat tentang pelaksanaan *good governance* di Kantor Camat Samarinda Seberang, dengan indikator-indikator yaitu :
 - a) Akuntabilitas dalam pelayanan
 - b) Transparansi dalam pelayanan
 - c) Keterbukaan dalam pelayanan
 - d) Aturan Hukum dalam pelayanan
2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan *good governance* di Kantor Camat Samarinda Seberang.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Persepsi Masyarakat tentang Pelaksanaan Good Governance di Kantor Camat Samarinda Seberang

Akuntabilitas dalam pelayanan di Kantor Camat Samarinda Seberang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai Kantor Camat Samarinda Seberang pada dasarnya sangat luas, mengingat ada banyak kegiatan yang dapat

dikategorikan sebagai pelayanan publik. Dalam Visi Kantor Camat Samarinda Seberang ialah “Terwujudnya Samarinda Seberang Bangkit Melalui Layanan Prima yang professional menuju Masyarakat Sejahtera”. Tujuannya adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Untuk mengetahui akuntabilitas atau pertanggung jawaban secara horizontal (kepada masyarakat) berkenaan dengan pelayanan administratif yang diberikan, pertanggung jawaban ialah berkaitan tentang waktu. Adapun proses pelayanan yang terkait dengan waktu ialah tentang kepastian waktu dan ketepatan waktu.

Kepastian akan waktu pelayanan merupakan salah satu wujud pelayanan yang transparan dan prima. Adanya kepastian tentang berapa lama waktu proses pelayanan akan memberikan kepastian kepada masyarakat kapan suatu jenis pelayanan dapat terselesaikan. Pada dasarnya penyelesaian urusan rata-rata berkisar 10-25 menit/urusan, Hal tersebut tidak termasuk pengguna pelayanan menunggu antrian, akan tetapi dalam hal ini masyarakat pengguna pelayanan mempersepsikan kepastian waktu penyelesaian terhitung dari persyaratan administratif masuk sampai selesai urusan sekaligus banyaknya antrian yang ada. Ketepatan waktu artinya pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam periode waktu yang telah ditentukan. Kepastian waktu dan ketetapan yang sesuai dengan yang di tentukan sangatlah mempengaruhi kualitas pelayanan. pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila masyarakatnya memperoleh pelayanan yang sesuai. Apabila tidak ada keluhan dari masyarakat barulah pelayanan dapat di kategorikan memuaskan.

Berkenaan dengan hal ini Camat Kantor Camat Samarinda Seberang yaitu Ansarullah, S.E menyatakan sebagai berikut :

“Pertanggungjawaban pegawai terhadap masyarakat ialah dengan menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan standar operasional prosedur dan ketentuan yang ada. untuk menyelesaikan setiap pengurusan pun ada jangka waktunya yaitu hanya sekitar 10-25 menit jika membawa persyaratan yang lengkap namun pelayanan tersebut tidak dihitung dengan waktu antrinya, setiap pengerusan kami biasa memberikan kejelasan waktu yaitu paling lama memakan waktu 3 hari untuk menjadi berkas contohnya permohonan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, surat dispensasi nikah, surat kelakuan catatan kepolisian. Kami tetap mengupayakan untuk jadi secepat mungkin tapi kami sesuaikan dengan berkas yang masuk, apabila banyak otomatis kami tidak bisa menyelesaikan secepatnya.”(wawancara 29 Maret 2017)

Jadi dari pihak kantor camat sendiri telah berusaha untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik dengan berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diamanahkan oleh masyarakat tepat waktu. Agar dapat memberikan rasa kepuasan terhadap masyarakat akan pelayanan tersebut.

Sedangkan tanggapan dari masyarakat kecamatan Samarinda Seberang itu beragam, Seperti yang disampaikan oleh Informan selanjutnya penyampaian dari

Saudara Zailan Wali salah satu dari orang yang menerima pelayanan pada Kantor Camat Samarinda Seberang mengungkapkan bahwa :

“Beberapa pengalaman saya saat mengurus dipaksa harus menunggu karena pegawai memperlambat prosesnya, padahal jika langsung dikerjakan dalam hitungan menit saja dapat dikerjakan tetapi pegawai tidak serta merta mengerjakannya padahal urusan yang saya urus adalah urusan yang tidak merepotkan pegawai.”(wawancara 30 maret 2017)

Berkaitan kepastian waktu dan ketepatan waktu, dapat dilihat dari setiap proses pemberian pelayanan yang ada di Kantor Camat. Karena waktu menunjukkan tingkat kedisiplinan, maka pegawai kantor camat Samarinda Seberang berusaha untuk tetap konsisten terhadap waktu/jam kerja. Pegawai Kantor camat dalam memberikan pelayanan mengacu pada Standar operasional yang ada. Pada Standar operasional yang ada tertera tentang waktu penyelesaian setiap pelayanan. Hal ini dapat ditunjukkan pada salah satu proses penyelesaian pelayanan, Misalnya penyelesaian permohonan Kartu Tanda Penduduk yang dapat diselesaikan dalam waktu dua hari.

Demikian pula yang terjadi pada proses pembuatan surat-surat keterangan lainnya. Jika dalam proses penyelesaian terjadi keterlambatan tanpa alasan yang jelas, maka masyarakat yang bersangkutan dapat mengajukan tuntutan kepada pegawai yang menangani baik secara langsung ataupun tidak langsung. Sehingga masyarakat akan merasa puas dengan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor camat Samarinda Seberang.

Ketepatan waktu penyelesaian yang diberikan oleh pegawai kantor camat Samarinda Seberang sudah tepat waktu akan tetapi terkadang saja tidak tepat waktu dikarenakan banyak hal seperti adanya gangguan teknis pada fasilitas kantor camat seperti mati lampu dan gangguan lainnya pada fasilitas seperti computer yang tidak dapat dioperasikan dengan baik. Untuk mengatasi hal ini pihak kantor camat biasanya akan memberikan informasi kepada masyarakat bahwa pelayanan tidak dapat diselesaikan hari ini, karena satu hal, sehingga harus datang lagi keesokan harinya untuk menyelesaikan pelayanan tersebut. Dengan demikian persepsi masyarakat berkaitan kepastian dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Samarinda Seberang cukup beragam, akan tetapi mayoritas masyarakat mengatakan sudah tepat waktu.

Transparansi dalam pelayanan di Kantor Camat Samarinda Seberang

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

Masyarakat yang menggunakan pelayanan yang sering tidak memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna. Mereka bahkan sering tidak mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi dan persyaratan yang diperlukan. Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna pelayanan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan publik seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna pelayanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Sebaliknya, kalau sebagian semua aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan itu tertutup dan informasinya sulit diperoleh oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan maka penyelenggaraan pelayanan itu tidak memenuhi kaidah transparansi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang persepsi masyarakat tentang pelaksanaan *good governance* terkait transparansi, Bapak Ansarullah, S.E selaku Camat Samarinda Seberang selaku *key informan* mengungkapkan bahwa:

“Disini sudah jelas terpampang Standar Operasional prosedur pelayanan yang menjelaskan tentang Persyaratan kepengurusan setiap pelayanan dan tidak ada nya pungutan biaya apapun, namun masyarakat masih banyak yang kurang memperhatikan sehingga pada saat mengurus apabila ada persyaratan yang kurang kami tidak bisa memproses dan harus meminta untuk mengambil persyaratan tersebut. namun ada beberapa urusan yang tidak dapat terselesaikan dalam kurun waktu satu hari (wawancara 29 Maret 2017) ”.

Hal serupa juga diungkapkan oleh bapak Muhammad Iqbal, S.STP sebagai KASI Pemerintahan Kantor Camat Samarinda Seberang selaku *key informan*, mengungkap bahwa:

“Pada dasarnya segala hal mengenai prosedur sudah kami berikan kepada masyarakat tidak berbelit-belit. kami juga telah memasang Standar operasional prosedur agar memudahkan masyarakat untuk melengkapi persyaratannya dan sudah jelas tidak ada biaya sepeserpun yang dikeluarkan. jadi tinggal masyarakatnya yang menyiapkan persyaratannya agar dapat diproses, hanya saja masih ada masyarakat yang tidak memperhatikan dan tidak paham sulit untuk memenuhinya. (wawancara 27 Maret 2017)

Informan selanjutnya penyampaian dari bapak Rudin selaku masyarakat pengguna layanan, menyatakan bahwa :

“Persyaratan administrasinya mudah dipahami karena adanya Standar operasional prosedur yang jelas, dan alur pelayanannya juga sudah

terpublikasikan. saya mengurus dispensasi nikah dan mengikuti prosedur yang ada pun tidak berbelit-belit dan persyaratan yang ada pun tidak menyulitkan. ketika membawa persyaratan yang lengkap pun segera diproses dan waktu penyelesaian relatif cukup cepat asalkan tidak banyak antrian. Jadi kita sebagai masyarakat tahu kemana saja alur pelayanannya. selama pengurusan saya juga tidak ada mengeluarkan biaya (wawancara 29 Maret 2017) ”

Penginformasian tentang persyaratan dan biaya pelayanan dapat dilihat melalui Standar Operasional Prosedur pelayanan yang terpampang di bagian Ruang tunggu pelayanan. Namun apabila ada penambahan informasi lainnya biasanya ditempel pada papan informasi atau papan mading yang ada di Kantor Camat Samarinda Seberang. Hal ini dilakukan agar masyarakat, baik itu masyarakat yang sudah pernah mengurus ataupun belum pernah, dapat mengetahui dengan mudah dan jelas setiap ada perubahan ataupun penambahan persyaratan setiap masing-masing bidang pelayanan tanpa harus bertanya lagi kepada pegawai kantor camat. Hal ini juga dilakukan untuk menghindari pemahaman masyarakat akan kelengkapan persyaratan yang masih rendah dapat diatasi. Sehingga tidak mengganggu pegawai kantor camat yang sedang melayani masyarakat lain, dan secara tidak langsung tidak akan menghambat terlaksananya pelayanan tersebut.

Pihak kantor camat telah memberikan informasi mengenai biaya pelayanan yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam setiap bidang pelayanan yang ada di Kantor camat. Apabila ada hal yang berkaitan dengan pelayanan yang sifatnya harus membayar, maka hendaknya diinformasikan secara jelas kepada masyarakat, baik itu besarnya biaya atau rincian biaya setiap bidang pelayanan dan juga harus mencantumkan peraturan yang mendukung hal tersebut. Hal ini dilakukan agar penginformasiannya lebih jelas lagi dan menghindari proses dan persepsi yang tidak baik terhadap kantor camat dari masyarakat yang nantinya dapat menghambat jalannya pelayanan tersebut. Dalam hal biaya pelayanan disini pihak Kantor Camat selalu memberikan biaya pelayanan gratis karena mengacu Standar operasional prosedur namun masih ada saja beberapa pegawai kantor camat yang masih melanggar peraturan tersebut dengan meminta biaya sukarela kepada masyarakat demi kelancaran dan kecepatan proses pelayanan. Seharusnya hal ini janganlah sampai terjadi dan perlu untuk dihindari, jika perlu pihak pemerintah kota menyediakan tim pengawas kerja di setiap kecamatan. Sehingga hal semacam ini tidak dilakukan lagi dan kepuasan yang diinginkan masyarakat dapat terwujud. Dengan demikian persepsi masyarakat tentang persyaratan sudah mudah dipahami dan biaya pelayanan yang dikeluarkan pada umumnya gratis.

Keterbukaan dalam pelayanan di Kantor Camat Samarinda Seberang

Keterbukaan dalam pelayanan publik, meliputi kesempatan untuk bertanya/memperoleh informasi dan keramahan dalam menjawab pertanyaan.

Setiap pelayanan yang diberikan bisa saja mengundang persepsi masyarakat yang berbeda-beda walaupun pelayanan yang diberikan sama. Bentuk keterbukaan yang ada di setiap instansi dapat dilihat dari adanya penyedia layanan tentang pengaduan kritik dan saran seperti kotak saran dan pengaduan ataupun melalui website yang disediakan. Kritik yang diberikan oleh masyarakat terkait keluhan yang didapatkan dalam pelayanan. Saran yang diberikan oleh masyarakat harus di evaluasi lagi agar nantinya menjadikan bahan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang persepsi masyarakat tentang pelaksanaan *good governance* terkait keterbukaan pelayanan yaitu meliputi tentang Kesempatan untuk bertanya atau memperoleh informasi dan Keramahan dalam menjawab pertanyaan, Bapak Fahrudin. S.Sos., M.Si selaku sekcam Samarinda Seberang sebagai *key informan* mengungkapkan bahwa:

“Sebagai bentuk keterbukaan dalam pelayanan, yang dimaksud untuk menjadikan pelayanan kami lebih baik lagi, tentu memerlukan bantuan dari masyarakat, kotak saran menjadi salah satu sarana untuk masyarakat selaku penerima pelayanan, masyarakat dapat menyampaikan keluhan yang mereka alami dalam setiap pelayanan. Dari keluhan, kritik dan saran yang disampaikan melalui kotak saran menjadikan evaluasi untuk memperbaiki sebuah tatanan system pelayanan yang ada tentunya menjadi lebih baik lagi. Dalam proses pelayanan Perilaku dalam memberikan pelayanan juga kami perhatikan yaitu keramahan, kesopanan, dan tutur kata yang baik. Apabila masyarakat bertanya pun langsung kami respon disaat kami melihat masyarakat yang kebingungan dalam mengurus urusan administrasi. (Wawancara 30 Maret 2017)”.

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh saudara Wahyudi selaku masyarakat sebagai penerima pelayanan, beliau mengatakan bahwa :

“Saya mengetahui kalau memang ada disediakan kotak pengaduan kritik dan saran yang disediakan didekat pintu masuk, namun saya belum pernah memanfaatkannya karena selama ini saat saya mengurus kepengerusan administrasi masih belum ada saya rasakan kejanggalan, dari pengalaman saya saat terakhir mengurus semuanya sudah cukup baik saya melihat semuanya sudah melayani dengan ramah dan menebar senyuman kepada masyarakat termasuk saya”. (29 Maret 2017)

Di Kantor Camat Samarinda Seberang sudah melaksanakan berbagai bentuk keterbukaan melalui di sediakkannya sarana informasi seperti kotak saran. Pada kenyataannya, Pegawai setiap hari melakukan pengecekan isi kotak saran tersebut namun jarang sekali ditemukan adanya saran-saran dari masyarakat. persepsi masyarakat terkait keterbukaan banyak yang merasa terpuaskan sebab dari banyaknya masyarakat beranggapan tidak adanya yang harus di sampaikan melalui kotak saran karena pelayanan yang diberikan masih sesuai. Dari berbagai prinsip pelayanan yang ada, Pegawai Kantor Camat Samarinda Seberang juga

sudah menjalankan prinsip pelayanan yaitu kesopanan, keramahan dan kenyamanan pada masyarakat. Menurut Dwiyanto (dalam Pasolong 2007:178) banyak Pandangan negatif terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas pelayanan. Jika keluhan dan ketidakpuasan dari masyarakat tentang pelayanan tidak ada, berarti hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai cukup berkualitas dan cukup memberikan kepuasan pada masyarakat.

Aturan Hukum dalam pelayanan di Kantor Camat Samarinda Seberang

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan berkaitan dengan aturan hukum dalam pelayanan, Bapak Muh.Iqbal, S.STP selaku Kasi pemerintahan Camat Samarinda Seberang mengungkapkan bahwa :

“Kami bekerja berdasarkan Peraturannya yang bersumber dari Pemerintah Kota seperti Standar operasional prosedur dan jadi semua aturan hukumnya jelas. Setiap kepengurusan pun kami selalu bersikap adil sesuai dengan kebutuhannya, jika masyarakat tersebut memang memerlukan untuk dipergunakan dalam hal penting maka kami bisa mendahulukan berkas tersebut untuk dikerjakan contohnya saja dispensasi nikah. Namun mengurus dokumen tanah tidak sesederhana dispensasi nikah. dikarenakan memang kepengurusan berkas ini memakan waktu yang cukup lama dan membutuhkan beberapa tanda tangan dari pihak yang terkait namun kami tetap memproses sesuai berkas yang lengkap terlebih dahulu masuk ke kantor tanpa harus membeda-bedakan walaupun yang diurus itu keluarga sendiri”.(wawancara 27 Maret 2017)

Di Kantor Camat Samarinda Seberang dalam menerapkan prinsip aturan hukum dalam pelayanan dapat dilihat dari adanya Standar operasional prosedur pelayanan yang jelas berasal dari pemerintah kota, Jadi didalam Standar operasional prosedur pun harus diterapkan karena didalam nya terdapat aturan hukum yang mengatur peraturan tersebut. Khususnya di kantor Camat Samarinda Seberang mempunyai Standar operasional prosedur pelayanan yang berasal dari pemerintah kota Samarinda. Peraturannya pun sudah sesuai dengan aturan hukum yang ada. jadi peraturan yang diatur tersebut ialah dari segi kelengkapan berkas. Berkas yang lengkap barulah dapat dilakukan proses pelayanan namun sebaliknya yang tidak lengkap tidak dapat untuk melakukan proses pengumpulan berkas karena nanti berkasnya menjadi tidak valid. Setiap memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai tidak pernah membeda-bedakan pelayanan walaupun itu keluarga, kerabat ataupun orang lain. pegawai nya bersifat profesional dalam memberikan pelayanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat pelaksanaan good governance di Kantor Camat Samarinda Seberang

Faktor pendukung pelaksanaan *good governance* di Kantor Camat Samarinda Seberang adalah Kompensasi yang diberikan Camat untuk mendukung

kerja pegawai menjadi lebih baik lagi. Hal ini membuat pegawai termotivasi dalam bekerja serta menunjukkan hasil kerja yang memuaskan dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat sehingga pelayanan menjadi lebih optimal. Sedangkan Faktor penghambat adalah Keterbatasan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Samarinda Seberang berdampak pada kinerja pegawai dalam pelayanan. Keterbatasan perangkat seperti komputer tersebut, menghambat pegawai dalam memberikan hasil kerja yang baik karena perangkat tersebut sangat vital dalam proses pelayanan. Faktor penghambat yang lainnya ialah kualitas sumber daya manusia/aparatur, masih banyaknya pegawai yang kurang mengetahui dan memahami dalam menggunakan komputer.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Persepsi Masyarakat tentang pelaksanaan *good governance* di Kantor Camat Samarinda Seberang sudah cukup optimal, yang tersebut dapat diidentifikasi dari hal-hal sebagai berikut:

1. Akuntabilitas dalam pelayanan publik yang meliputi kepastian dan ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan Standar operasional prosedur pelayanan, namun demikian masih terjadinya gangguan teknis perangkat operasional dalam pelayanan sehingga warga masyarakat menilai masih ada waktunya yang terbuang karena menunggu selesai perbaikan perangkat.
2. Transparansi dalam pelayanan publik yang meliputi kejelasan tentang kewajiban atau syarat-syarat dan biaya kepada masyarakat sudah jelas. Pemberian informasi mengenai kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat dan kejelasan biaya dapat dilihat melalui Standar Operasional Prosedur pelayanan yang tertera di bagian pelayanan dan mudah di pahami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.
3. Keterbukaan dalam pelayanan publik yang meliputi kesempatan untuk memperoleh informasi dan keramahan dalam menjawab pertanyaan kepada masyarakat sudah terwujud. Masyarakat mengetahui bahwa telah disediakan kotak saran namun masyarakat jarang menggunakannya. Dalam setiap proses pelayanan pegawai langsung memberikan penjelasan dengan sikap ramah dan sopan sehingga pada saat berurusan masyarakat merasakan kenyamanan dalam proses pelayanan.
4. Aturan hukum dalam pelayanan publik yang meliputi kepastian hukum peraturan dan rasa keadilan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah terlaksana. Hal ini di karenakan pegawai tidak diskriminatif dalam melayani masyarakat.
5. Faktor pendukung pelaksanaan *good governance* di Kantor Camat Samarinda Seberang adalah Kompensasi yang diberikan Camat untuk mendukung kerja pegawai menjadi lebih baik lagi. Hal ini membuat pegawai termotivasi dalam

bekerja serta menunjukkan hasil kerja yang memuaskan dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat sehingga pelayanan menjadi lebih optimal. Sedangkan Faktor penghambat adalah Keterbatasan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Samarinda Seberang berdampak pada kinerja pegawai dalam pelayanan. Keterbatasan perangkat seperti komputer tersebut, menghambat pegawai dalam memberikan hasil kerja yang baik karena perangkat tersebut sangat vital dalam proses pelayanan. Faktor penghambat yang lainnya ialah kualitas sumber daya manusia/aparatur, masih banyaknya pegawai yang kurang mengetahui dan memahami dalam menggunakan komputer.

Saran

1. Pegawai dalam memberikan pelayanan harus lebih meningkatkan tanggung jawab, dengan cara teguran dari camat apabila mengabaikan pelayanan yang harusnya diselesaikan dengan cepat agar masyarakat yang mendapatkan pelayanan prima.
2. Meningkatkan sumber daya manusia kualitas pelayanan publik, mengingat Sumber daya manusia pegawai dalam melakukan 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.

Daftar Pustaka

- Dwipayana, Ari. 2003. *Membangun Good Governance di Desa*. IRE Press. Yogyakarta
- Hatifah, Sumarto. 2003. *Inovasi Partipasi dan Good Governance*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Koentjaraningrat. (2009). *Pengantar Antropologi*. Jakarta : Balai Pustaka
- Moleong, Lexy J. 2006, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2008. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti, 2012, *Good Governance (keperintahan yang baik) Bagian kedua: Membangun Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang baik)*. Bandung : Mandar Maju.
- Soekanto, Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Rajawali Pers. Jakarta
- Walgito, Bimo. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset