

PENERAPAN PRINSIP – PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN MUGIREJO KOTA SAMARINDA

Yasshinta Eka Kurnia¹, Iman Surya², Budiman³

Abstrak

Penelitian Skripsi Ini dilakukan berlokasi di Kantor Kelurahan Mugirejo Kota Samarinda. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mugirejo dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip Good Governance di Kantor Kelurahan Mugirejo. Fokus dalam penelitian terdiri dari Transparansi, Partisipasi, Akuntabilitas dan Aturan hukum serta faktor-faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip Good Governance di Kantor Kelurahan Mugirejo Kota Samarinda. Hasil penelitian bahwa Penerapan prinsip-prinsip Good Governance di Kantor Kelurahan Mugirejo sudah cukup baik dan harus ditingkatkan lagi karena ada beberapa indikator yang menjadikan pemberian pelayanan belum optimal. Dari hasil penelitian dari indikator akuntabilitas, jika dilihat dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai staf pada bidang masing-masing, terkadang menyelesaikan tugasnya tidak tepat waktu dan dari sumber daya manusia tergolong masih lemah, terlihat dari penggunaan teknologi serta disiplin yang masing kurang. Dan faktor yang menghambat penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam peningkatan kinerja pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Mugirejo adalah Komputer yang masih kurang, printer yang sering rusak memerlukan beberapa unit perangkat kerja baru, dan Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih lemah. Implikasi penelitian ini diharapkan agar adanya peningkatan kualitas tenaga kerja Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan serta meningkatkan sarana dan prasarana agar pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Mugirejo dapat lebih baik dan optimal.

Kata Kunci: *Good Governance, kinerja, pelayanan, publik*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: yasshinta020@gmail.com

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

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Dalam rangka mewujudkan sasaran atau tujuan yang diinginkan pemerintah pusat tentang penyelenggaraan pemerintah yang baik atau *Good Governance* di daerah yang dilaksanakan pemerintah daerah, maka dibentuk peraturan pemerintah yang mengatur penyelenggaraan pemerintah daerah terhadap organisasi perangkat yakni Peraturan Pemerintah nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah bahwa “dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, kepala daerah dibantu oleh perangkat daerah yang terdiri dari unsur staf yang membantu penyusunan kebijakan koordinasi, diwadahi dalam secretariat, unsur pengawas yang diwadahi dalam bentuk inspektorat, unsur perencana yang diwadahi dalam bentuk badan, unsur pendukung tugas kepala daerah dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik, diwadahi dalam lembaga teknis daerah, serta unsur pelaksana urusan daerah yang diwadahi dalam dinas daerah”. Peraturan pemerintah ini dimaksudkan memberikan arah dan pedoman yang jelas kepada daerah untuk berperan dalam menyelenggarakan pemerintahan yang efektif dan efisien sesuai dengan *Good Governance*. Oleh sebab itu sebagaimana yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2008:3), menyarankan bahwa pengembangan *Good Governance* akan lebih mudah dilakukan jika dimulai dari sector pelayanan publik. Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *Good Governance* dalam pelayanan public dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah. Nilai-nilai seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan partisipasi dapat diterjemahkan secara relative mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

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 di daerah termasuk tingkat Kelurahan Mugirejo. 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.

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam kinerja pelayanan publik di kantorkelurahan, terutama

kantor kelurahan Mugirejo kota Samarinda. Apakah sudah terlaksana secara baik atau belum, karena berdasarkan pada observasi awal yang telah dilakukan peneliti dan menurut pengakuan dari masyarakat terdapat beberapa prinsip *Good Governance* yang belum berjalan baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Mugirejo Kota Samarinda, seperti:

1. Kurangnya transparansi terkait informasi terhadap masyarakat dimana tidak adanya papan standar operasional prosedur yang merinci terkait syarat syarat maupun biaya pengurusan dokumen sehingga membuat masyarakat yang memerlukan pelayanan administrative untuk dokumen harus bertanya dulu kepada pegawai kelurahan.
2. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seringkali masih adanyaketidakjelasan dan ketidaktepatan waktu terkait penyelesaian pengurusan dokumen.
3. Kurang responsifnya kinerja pegawai kelurahan terlihat dari antrian masyarakat yang hendak mengurus di kelurahan karena sarana dan prasarana serta keterampilan SDM yang dinilai kurang.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat judul dalam penelitian ini yaitu : Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mugirejo Kota

Kerangka Dasar Teori

Good Governance

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).

Menurut OECD dan World Bank (Sedarmayanti, 2009:273), *Good Governance* sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan 8 demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi secara politik dan administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta pendiptaan kerangka kerja politik dan hukum bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara2005). Sedangkan Menurut Prawirosentono dalam Pasolong (2008) bahwa kinerja adalah hasil secara kualitas atau kuantitas yang dicapai oleh perseorangan atau sekelompok pegawai dalam

suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang kinerja dan prestasi kerja dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja maupun prestasi kerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Dengan demikian bahwa kinerja maupun prestasi kerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*institutional performance*) atau kinerja perusahaan (*corporate performance*) terdapat hubungan yang erat. Dengan perkataan lain bila kinerja karyawan (*individual performance*) baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan (*corporate performance*) juga baik.

Pelayanan publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012 : 9). Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela (2008: 5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
3. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
4. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam

huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

5. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Kelurahan

Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah camat, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Pelaksanaannya terdapat Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 yang mengatur tentang Kelurahan.

Dalam Peraturan Pemerintah tersebut dijelaskan pada Pasal 1 ayat 5 menjelaskan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah/Kota dalam wilayah kerja kecamatan. Pemerintah kelurahan terdiri dari Kepala Kelurahan dan Perangkat kelurahan yang terdiri dari Sekertaris Kelurahan dan Kepala-Kepala Seksi. Kelurahan adalah sumber sebagai bahan keterangan dan sumber data yang paling murni yang paling mendekati kenyataan, data dan bahan keterangan yang diperoleh dari kelurahan sering kali dipergunakan untuk rencana daerah atau pemerintahan, maka data buatan atau data karangan harus dihindarkan karna dapat mengagalkan tercapainya tujuan negara, data dari kelurahan sebagai produk administrasi kelurahan harus bernilai dan dipercaya. Kelurahan pada pernyataan di atas merupakan sebuah organisasi yang memiliki perangkat atau aparatur yang menjalankan sistem organisasi dibidang pemerintahan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data suatu latar ilmiah, dengan menggunakan metode ilmiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara ilmiah. Jenis Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai masalah yang diteliti yaitu, “ Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam kinerja pelayanan public di Kantor Kelurahan Mugirejo Kota Samarinda”.

Adapun fokus penelitian dari penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik :
 - a) Transparansi

- b) Partisipasi
 - c) Akuntabilitas
 - d) Aturan Hukum
2. Faktor penghambat Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam peningkatan kinerja pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mugirejo Kota Samarinda.

Hasil Penelitian

Penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan Transparansi dalam pelayanan publik

Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yaitu rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, dan mudah dipahami serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir.

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan yaitu masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Persyaratan tersebut seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis yang akan diberikan.

Rincian biaya pelayanan

Biaya pelayanan yaitu segala biaya dan rinciannya sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Partisipasi dalam pelayanan publik

Sebagai perwujudan dari terlaksananya hubungan sinergis dalam system pemerintahan yang baik, yaitu hubungan tiga aktor seperti dalam konsep Good Governance, yaitu Negara, Masyarakat, dan Swasta, pemerintah berupaya melibatkan peran serta masyarakat dalam setiap penyusunan kebijakan. Begitu juga dalam pelayanan publik. Peran masyarakat dalam pelayanan publik telah diatur dalam Pasal 39 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 yang berbunyi sebagai berikut:

- 1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- 2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.

- 3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- 4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Dari pernyataan tersebut diatas, menunjukkan keseriusan pemerintah dalam pelibatan masyarakat untuk membuat kebijakan. Seperti yang disebutkan dalam ayat 1 diatas, menunjukkan bahwa mulai dari perumusan sampai dengan evaluasi dalam hal pelayanan publik harus melibatkan masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya pemerintah belum sepenuhnya melaksanakan amanat Undang-Undang tersebut.

Dengan adanya peraturan pemerintah tersebut diatas, merupakan penegas bahwa pemerintah wajib mengikutsertakan masyarakat dalam pelayanan publik. Hal dapat dilihat dari Pasal 39 Undnag-Undang No 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik akan diatur dalam peraturan pemerintah. Dan Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 merupakan kelanjutan yang membuktikan bahwa masyarakat wajib diikutsertakan dalam pelayanan publik.

Memang saat ini, keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik hanya sebatas pada musrembang baik tingkat kelurahan, kecamatan, maupun tingkat kabupaten/kota. Selain itu, yang terlihat begitu menonjol adalah keterlibatan masyarakat dalam program UKM Mandiri. Sedangkan untuk pelayanan publik secara riil, keterlibatan masyarakat belum terlihat maupun belum terealisasi sesuai dengan harapan Undang-undang maupun Peraturan Pemerintah.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan Mugirejo masih minim alias belum maksimal dilaksanakan. Masih banyaknya ditemukan warga yang cenderung acuh dan kurang ikut serta dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik

Dari hasil wawancara dan observasi dapat ditarik kesimpulan pegawai Kelurahan Mugirejo sudah cukup baik melaksanakan tanggung jawabnya dalam penyelenggaraan publik.

Akuntabilitas pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrasi, dalam hal ini ialah Kantor Kelurahan Mugirejo merupakan kewajibannya untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan misinya memberi pelayanan. Sehingga secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan Akuntabilitas berarti menyelaraskan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku. Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan publik ini tidak saja menguntungkan bagi masyarakat akan tetapi juga mempunyai arti yang penting dalam kehidupan pemerintahan.

Di sisi yang lain, akuntabilitas juga memegang peranan yang sangat penting bagi terbentuknya good government. Akuntabilitas didefinisikan sebagai

pertanggungjawaban pihak yang diberi mandat kepada mereka yang diberi mandat itu. Jadi, akuntabilitas memang sebuah pertanggungjawaban yang perlu dibarengi dengan pengawasan terhadap pihak-pihak yang diberi amanah. Pengawasan ini dapat dilakukan oleh pihak luar seperti media, yang punya peranan cukup penting bagi terciptanya akuntabilitas suatu instansi.

Akuntabilitas yang baik, akan mengurangi adanya tindak kecurangan di suatu instansi. Dengan adanya pengawasan dan pertanggungjawaban, maka pihak-pihak yang diberi amanah akan lebih merasa takut melakukan tindakan kecurangan. Setidaknya tindakan kecurangan pada perusahaan yang memiliki akuntabilitas yang baik dapat lebih diminimalisir jika dibandingkan dengan instansi yang bahkan tidak memiliki akuntabilitas yang memadai. Akuntabilitas yang memadai merupakan pertanggungjawaban yang dibarengi dengan pengawasan yang baik, terstruktur, terdapat sanksi yang tegas apabila dilanggar, dan mengikat pekerja di instansi tersebut.

Menurut Dwiyanto, untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi:

1. Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa;
2. Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun pada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik diantaranya:

- 1) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik
 - a) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi; tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.
 - b) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
 - c) Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
 - d) Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.

- e) Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
 - f) Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- 2) Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik
- a) Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
 - b) Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.
- 3) Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik
- a) Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan;
 - b) Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 - c) Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pertanggungjawaban waktu atas tugas yang diberikan sudah sesuai dengan yang ditentukan dan masalah absensi kehadiran pegawai yang membaik dengan adanya sistem fingerprint walaupun yang terjadi dilapangan tidak sesuai. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan pengurusan surat pegantar pindah dan legalisir KTP yang diajukan oleh masyarakat selesai tepat waktu dan tidak dipungut biaya. Dengan demikian secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa prinsip akuntabilitas dalam meningkatkan kinerja pegawai Kelurahan Mugirejo telah berjalan dengan baik.

Aturan Hukum dalam pelayanan publik

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat diambil kesimpulan bahwa di Kantor Kelurahan Mugirejo sudah cukup jelas dan dimengerti oleh pegawai yang ada. Termasuk dalam hal rasa keadilan terhadap masyarakat seperti perlakuan yang jujur dan terus terang mengenai kepastian waktu. Seperti membuat papan persyaratan, alur prosedur yang berisi biaya dan waktu setiap penyelesaian pengurusan. Jika terjadi keterlambatan terhadap proses pengurusan, jika pejabat yang bersangkutan tidak ada ditempat maka petugas akan memberitahukan kepada masyarakat untuk datang kembali.

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan Persetujuan bersama Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden Republik Indonesia,

maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut UU tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi:

- a) pelaksanaan pelayanan
- b) pengelolaan pengaduan masyarakat
- c) pengelolaan informasi
- d) pengawasan internal
- e) penyuluhan kepada masyarakat
- f) pelayanan konsultasi.

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan syarat kerja sama tersebut tidak menambah beban bagi masyarakat. Ketentuan-ketentuan dalam kerjasama tersebut adalah:

- a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standard pelayanan;
- b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
- c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
- d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat

yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan

e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (short message service (sms)), laman (website), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan.

Faktor-faktor penghambat Good Governance

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan ada beberapa faktor yang mempengaruhi dan menghambat yang dihadapi pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan public di Kantor Kelurahan Mugirejo, yaitu kendala pada sarana dan prasarana. Dari segi sarana yang menjadi kendala adalah kurangnya kemampuan SDM pegawai dalam hal mengoperasikan komputer serta masih ditemukannya komputer maupun printer yang sering rusak.

Kemampuan yang dimaksud di sini adalah kapasitas yang dimiliki oleh penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa untuk mencapai kepuasan pengguna. Dalam hal ini yang dilihat yaitu bagaimana pengetahuan petugas, kecakapan, keterampilan, tingkat pengalaman kerja, kesungguhan dalam melaksanakan tugas, hasil kerja, dan lain sebagainya. Dalam hal kemampuan, petugas dalam memberikan layanan di Kantor Kelurahan Mugirejo bisa dikatakan masih kurang baik. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dapat dilihat bahwa kebanyakan dari kemampuan petugas tersebut kurang cepat dalam melayani masyarakat.

Hambatan lainnya juga seringkali terjadi pemadaman listrik bergiliran yang membuat aktivitas di Kantor Kelurahan Mugirejo menjadi terganggu dan pengurusan dokumen menjadi tertunda. Belum lagi faktor lainnya seperti cuaca dan kondisi alam yang tidak dapat diprediksi, karena akses jalan menuju Kantor Kelurahan Mugirejo sering sekali banjir apabila dilanda hujan deras. Akibatnya, banyak pegawai yang tidak bisa masuk ke kantor tepat waktu atau bahkan terpaksa tidak turun kerja jika banjir yang ada di Mugirejo sangat parah.

Pada umumnya menurut Dwiyanto (2008:2) dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik hambatan yang sering ditemukan yaitu :

1. Penerapan *Good Governance* memiliki dimensi yang luas sehingga terdapat banyak aspek yang harus diintervensi apabila kita ingin memperbaiki penerapan *Good Governance*.
2. Belum Banyaknya tersedia informasi mengenai aspek strategis yang perlu memperoleh prioritas untuk dijadikan *entry point* dalam memperbaiki *Good Governance*.
3. Kondisi antar daerah di Indonesia yang sangat beragam membuat setiap daerah memiliki kompleksitas masalah *good governance* yang berbeda.
4. Komitmen dan kepedulian dari berbagai *stakeholders* mengenai reformasi *governance* berbeda-beda dan pada umumnya masih rendah.

Dari hal diatas ini maka temuan penelitian mengenai hambatan penyelenggaraan pemerintahan yang baik ada yang sesuai dengan yang dikemukakan Dwiyanto (2008: 2) mengenai hambatan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan juga temuan di luar dari yang dikemukakan Dwiyanto (2008: 2) mengenai penghambat penyelenggaraan pemerintahan yang baik di dalam penerapan prinsip *Good Governance* yang dapat bermanfaat guna memperdalam kajian tentang hambatan penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mugirejo.
 - a) Transparansi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mugirejo sudah dilaksanakan melalui pemberian informasi yang berkenaan dengan prosedur, syarat, pengurusan surat-menyurat yang sudah cukup dipahami oleh masyarakat . Keterbukaan informasi mengenai waktu, biaya, syarat dan prosedur pelayanan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Masyarakat cukup bertanya kepada petugas untuk mengetahui secara jelas informasi mengenai pelayanan publik. Namun walaupun begitu hal transparansi di Kantor Kelurahan Mugirejo masih memiliki kekurangan. Dimana masyarakat ada mengeluhkan masalah informasi tentang prosedur kepengurusan berkas-berkas terutama mereka yang sedang berada diluar kota/jauh harus ke Kantor dulu untuk mengetahui syarat syaratnya, karena belum maksimalnya pemanfaatan website Kantor Kelurahan Mugirejo.
 - b) Masyarakat dilibatkan untuk menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Dengan penyediaan saluran komunikasi masyarakat seperti kotak kritik dan saran, serta penyediaan saluran komunikasi masyarakat agar dapat mengutarakan pendapatnya , Juga dilibatkannya masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan dengan adanya kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat .Artinya ini membuktikan bahwa penerapan good governance khususnya prinsip partisipasi di Kantor Kelurahan Mugirejo sudah berjalan dengan baik.
 - c) Dari Segi prinsip Akuntabilitas , pertanggung jawaban pegawai negeri sipil terhadap tugas atau pekerjaan yang diberikan sudah cukup baik walaupun masih ada pegawai yang keluar saat jam kerja, namun sebagian besar pegawai sudah memahami tupoksinya masing-masing sehingga ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas sudah sesuai dengan yang ditetapkan dan tanpa dipungut biaya sesuai dengan aturan yang ada
 - d) Aturan Hukum dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mugirejo dapat diidentifikasi dalam kategori yang cukup baik karena adanya perlakuan yang adil dan tidak membedakan kepentingan antara

masyarakat golongan atas dan golongan kurang mampu semuanya diperlakukan sama.

2. Faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mugirejo yaitu kendala pada sarana dan prasarana. Dari segi sarana yang menjadikan adalah kurangnya kemampuan SDM pegawai dalam hal mengoperasikan komputer serta masih ditemukannya komputer maupun printer yang sering rusak sehingga berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, faktor cuaca dan kondisi alam juga sangat berpengaruh terhadap proses penyelenggaraan pemberian pelayanan publik karena akses menjadi lumpuh total.

Saran

1. Penerapan prinsip akuntabilitas dalam meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil di kantor Kelurahan Mugirejo telah berjalan baik. Tentu saja diharapkan hal ini dapat ditingkatkan lagi oleh Kantor Kelurahan Mugirejo, atau minimal dapat dipertahankan.
2. Kantor Kelurahan Mugirejo perlu memaksimalkan website yang ada agar masyarakat dengan mudah mengakses syarat-syarat apa saja yang diperlukan untuk pengurusan dokumen tanpa harus datang ke kantor. Selain itu dengan adanya media social, Kantor Kelurahan Mugirejo dapat berinteraksi dengan masyarakat untuk membangun hubungan yang interaktif.
3. Membeli/memperbaiki mesin genset baru yang dapat menyuplai aliran listrik kesemua ruangan kantor agar ketika ada pemadaman listrik, mesin dapat menunjang dan menyuplai listrik sehingga aktivitas pelayanan tetap dapat dilakukan dan dijalankan. Dananya bisa didapat dari bantuan Anggaran Pemerintah Kelurahan, bantuan dari Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, Pemerintah Kota Samarinda atau yang terakhir dari swadaya masyarakat.
4. Dalam pelaksanaan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Mugirejo ini diharapkan kedepannya mengenai langkah perawatan secara rutin terhadap peralatan yang digunakan misalnya dengan menginstal ulang komputer agar nantinya terhindar dari serangan virus-virus komputer. Kemudian hal yang lebih maksimal yang dilakukan aparatur Kelurahan Mugirejo adalah dengan mengganti komputer lama dengan komputer yang baru dengan anggaran dana yang telah disediakan.
5. Sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang telah dimiliki oleh Kantor Kelurahan Mugirejo tentunya harus dapat dipertahankan, dan masih kurangnya pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kinerja pegawai tentunya harus sering dilakukan. Hal tersebut untuk menjadikan pegawai lebih baik lagi dalam menjalankan tugasnya.
6. Membangun kesadaran pribadi pegawai yang baik untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press : Yogyakarta.
- Mangkunegara,A.A Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama. Bandung
- Pasolong. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama..
- Sinambela, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Impelentasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Dokumen:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Sumber Internet:

<https://media.neliti.com/media/publications/1478-ID-prinsip-prinsip-good-governance-dalam-pelayanan-publik-di-kantor-camat-kormomoli.pdf>

<http://www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-jenis-pelayanan.html>