

PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KELURAHAN MUARA JAWA ILIR KECAMATAN MUARA JAWA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Abdul Galib¹, Iman Surya², Nur Hasanah³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip good governance di Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir, dan mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variabel yang diteliti. Analisis data model interaktif yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyerderhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik sudah berjalan secara maksimal dan optimal, khususnya penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum. Implikasi penelitian ini diharapkan agar pihak Kelurahan Muara Jawa Ilir khususnya pegawai dan staf di Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir dapat mengetahui bagaimana kondisi pelayanan publik yang berjalan, sehingga dapat menjadi referensi dalam meningkatkan kinerja pelayanan kedepannya.

Kata Kunci: *Prinsip, good governance, kinerja, pegawai*

Pendahuluan

Penjelasan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri dan urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

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

Berkenaan dengan hal itu, kepada daerah diberikan kewenangan yang lebih besar untuk menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik. Hal ini dimaksudkan agar seluruh potensi daerah dapat dioptimalkan sebesar-besarnya demi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat. Dalam menjalankan otonomi daerah, kepala daerah selaku eksekutif dibantu oleh perangkat daerah yang terdiri atas Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota, Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan. Melalui otonomi, diharapkan daerah akan lebih mandiri dalam menentukan seluruh kegiatannya dalam urusan rumah tangganya sendiri serta lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kelurahan sebagai sebuah daerah administratif di wilayah Indonesia yang berada di bawah wilayah tingkat kecamatan dari tatanan baris kantor Pemerintah Daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dapat berhasil guna dan berdaya guna. Kelurahan diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan diberikannya kewenangan yang lebih luas, maka seharusnya dapat memberikan suatu pelayanan yang baik dan bermutu yang pada akhirnya akan menghasilkan suatu kualitas pelayanan yang baik pula bagi masyarakat. Sebab dari waktu ke waktu tidak hanya tuntutan kebutuhan masyarakat saja yang beraneka ragam, namun dari segi mutu pun sudah menjadi suatu keinginan masyarakat dewasa ini. Oleh karena itu, pembangunan kelurahan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang ditandai dengan kemudahan dalam pemberian pelayanan, kewajaran, efisiensi waktu dan kepuasan masyarakat atas bentuk pelayanan yang diberikan.

Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan khususnya ditingkat kelurahan tidak hanya semata-mata ditujukan kepada pelaksanaannya, tetapi terjadi karena manajemen pelayanan yang dilakukan lembaga pengelolaan kurang efektif. Dalam kualitas pelayanan terutama di sektor publik, tidak terlepas dari keterlibatan sumber daya aparatur dan faktor-faktor penunjang lainnya.

Kelurahan Muara Jawa Ilir sebagai salah satu kelurahan di Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai kartanegara ikut berperan dalam keberhasilan pembangunan daerah khususnya otonomi daerah, dimana kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan ikut berperan dalam keberhasilan pembangunan daerah karena kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti. Disamping itu kelurahan juga menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat.

Kelurahan Muara Jawa Ilir baru-baru ini menjadi salah satu kelurahan terbaik di Tingkat Nasional Regional III (Kalimantan dan Sulawesi). Seperti yang dilansir *BERITAKUKAR.com*, Kelurahan Muara Jawa Ilir masuk dalam lima besar Lomba Kelurahan Tingkat Nasional 2017. Ketua tim penilai dari kemendagri RI Ditjen Bina Pemerintah Desa Latif Maulana Razak mengatakan ada beberapa aspek yang menjadi penilaian pada perlombaan tersebut diantaranya aspek kewilayahan, pemerintahan dan kemasyarakatan. Berkenaan dengan hal tersebut, Lurah Muara Jawa Ilir H. Rudiansyah mengatakan ada beberapa program unggulan dari Kelurahan Muara Jawa Ilir salah satu program tersebut adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEN). Sementara itu, Sekda Kutai Kartanegara (KUKAR) H. Marli ingin kelurahan se Kukar meniru sistem pelayanan berbasis teknologi yang diberikan Kelurahan Muara Jawa Ilir, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan observasi awal di Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir, penulis mengetahui ada beberapa poin yang berjalan secara maksimal dalam pelayanan yang diberikan: pelayanan yang cepat dan dapat di pertanggungjawabkan, keterbukaan informasi kepada masyarakat, keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, tidak adanya kasus pungli yang di temukan.

Dari uraian di atas maka saya sebagai penulis tertarik mengangkat skripsi dengan judul “Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kelurahan Muara Jawa Ilir Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara”.

Kerangka Dasar Teori

Good Governance

Dwiyanto (2008:21), pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai sistem administrasi yang melibatkan banyak pelaku (*multi stakeholders*) baik dari pemerintah maupun di luar pemerintah, sedangkan Sedarmayanti (2009:2) menyatakan bahwa *good governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and service*. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satu unsur yang harus dipenuhi adalah adanya komitmen dari semua anggota dalam satuan organisasi/lembaga dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, mengedepankan dan mempertimbangkan unsur-unsur efektivitas, efisiensi dan ekonomis dalam memberikan layanan prima kepada publik.

World Bank dalam Mardiasmo (2004:23) memberikan definisi *governance* sebagai “*the way state power is used in managing economic and social resources for development of society*”. Sedangkan UNDP mendefinisikan *governance* sebagai “*the exercise of political economic, and administrative authority to manage a nation affair at all levels*”. Dalam hal ini, World Bank lebih menekankan pada cara pemerintah mengelola sumber daya sosial dan ekonomi untuk kepentingan pembangunan masyarakat, sedangkan UNDP lebih

menekankan pada aspek politik, ekonomi dan administrative dalam pengelolaan negara.

Sesuai dari interpretasi di atas dapat kita ambil kesimpulan bahwa, pemerintahan yang baik itu adalah pemerintah yang baik dalam ukuran proses maupun hasil-hasilnya. Semua unsur-unsur dalam pemerintahan biasa bergerak secara sinergis, tidak saling berbenturan, memperoleh dukungan rakyat serta melibatkan semua elemen untuk mengambil kebijakan publik, menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan bagi masyarakat dan terwujudnya masyarakat madani (*civil society*).

Prinsip-prinsip Good Governance

Jumlah komponen ataupun prinsip yang melandasi tata pemerintahan yang baik sangat bervariasi dari satu institusi ke institusi lain, dari satu pakar ke pakar lainnya. Namun paling tidak ada sejumlah prinsip yang dianggap sebagai prinsip-prinsip utama yang melandasi *good governance*, yaitu transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas (Sedarmayanti, 2009:289).

Sedarmayanti (2004:7) menjelaskan bahwa 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 dari 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 ditingkat 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.

Genie Rochman (Joko Widodo 2001:26) juga menegaskan bahwa *good governance* terdapat empat unsur utama yaitu, akuntabilitas, adanya kerangka hukum, informal, dan transparansi. Sedangkan Bhatta (Joko Widodo 2001:26) mengemukakan empat unsur *good governance* yaitu, akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum.

Kinerja Pegawai

Ilyas (2002:99): “Kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.”

Sementara itu menurut Ilgen and Schneider (Williams,2002:94): “*Performance is what the person or system does*”. Hal senada dikemukakan oleh

Mohrman et al (Williams, 2002: 94) sebagai berikut: “*A performance is consists of a performer engaging in behavior in a situation to achieve results*”. Dari pendapat ini, terlihat bahwa kinerja dilihat sebagai suatu proses bagaimana sesuatu dilakukan. Jadi, pengukuran kinerja dilihat dari baik-tidaknya aktivitas tertentu untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Brumbrach, selain menekankan hasil, juga menambahkan perilaku sebagai bagian dari kinerja. Menurut Brumbach, perilaku penting karena akan berpengaruh terhadap hasil kerja seorang pegawai.

Sondang Siagian (2008:223-224) menjelaskan bahwa bagi individu penilaian kinerja berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karirnya.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang kinerja dan prestasi kerja dapat penulis disimpulkan bahwa pengertian kinerja maupun prestasi kerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang atau sekelompok orang. 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.

Indikator Kinerja Pegawai

Keban (2004:109) dalam Pasolong (2010:184) pengukuran kinerja pegawai penting dilakukan oleh instansi pelayanan publik. Dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan, atau berbagai faktor sukses bagi kinerja pegawai serta institusi maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan selama ini.

Terdapat berbagai teori mengenai indikator kinerja pegawai. Salah satunya indikator kinerja pegawai Fadel (2009:195) mengemukakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai yaitu :

1. Pemahaman atas tupoksi
Dalam menjalankan tupoksi, bawahan harus terlebih dahulu paham tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing serta mengerjakan tugas sesuai dengan apa yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Inovasi
Memiliki inovasi yang positif dan menyampaikan pada atasan serta mendiskusikanya pada rekan kerja tentang pekerjaan.
3. Kecepatan kerja
Dalam menjalankan tugas kecepatan kerja harus diperhatikan dengan menggunakan mengikuti metode kerja yang ada.
4. Keakuratan kerja

Tidak hanya cepat, namun dalam menyelesaikan tugas karyawan juga harus disiplin dalam mengerjakan tugas dengan teliti dalam bekerja dan melakukan pengecekan ulang.

5. Kerjasama

Kemampuan dalam bekerjasama dengan rekan kerja lainnya seperti bisa menerima dan menghargai pendapat orang lain.

Selain pendapat para ahli, pemerintah memiliki indikator kinerja pegawai yaitu dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS. Indikator tersebut adalah :

1. Kesetiaan, yaitu tekad dan kesanggupan untuk menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesabaran dan tanggungjawab.
2. Prestasi kerja, yaitu hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.
3. Tanggungjawab, yaitu kesanggupan pegawai dalam melakukan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu, serta berani menanggung resiko atas keputusan yang telah diambil.
4. Ketaatan, yaitu kesanggupan pegawai untuk menaati segala peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku.
5. Kejujuran, yaitu ketulusan hati pegawai dalam melaksanakan dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diembannya.
6. Kerjasama, yaitu kemampuan pegawai untuk bekerjasama dengan orang lain dalam melakukan tugasnya.
7. Prakarsa, yaitu kemampuan pegawai untuk mengambil keputusan langkah-langkah atau melaksanakan semua tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dari atasan.
8. Kepemimpinan, yaitu kemampuan untuk mempengaruhi orang lain sehingga dapat diarahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan penulis dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan, menggambarkan, menjelaskan, mengklasifikasikan, dan menganalisis variabel-variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian “Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kelurahan Muara Jawa Ilir Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara” , Yaitu:

1. Penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Kelurahan Muara Jawa Ilir.
 - a. Akuntabilitas.
 - b. Transparansi.
 - c. Partisipasi masyarakat.
 - d. Supremasi Hukum.

2. Faktor-faktor yang menjadi pendukung penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kelurahan Muara Jawa Ilir.
3. Faktor-faktor yang menjadi penghambat penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kelurahan Muara Jawa Ilir.

Hasil Penelitian

Penerapan Prinsip Good Governance Di Kelurahan Muara Jawa Ilir

Penerapan Prinsip Akuntabilitas (Accountability)

Akuntabilitas mengenai kejelasan, kepastian waktu dan kecepatan pelayanan di Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir sudah berjalan dengan baik. Dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai kelurahan bekerja sesuai prosedur pelayanan SOP yang ada. Dan juga adanya kebijakan yang diambil oleh pihak kelurahan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan, ini sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan pelayanan publik.

Akuntabilitas adalah salah satu unsur utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik. Seperti yang dijelaskan dalam Sedarmayanti (2004:7), adanya kewajiban dari aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan.

Sama seperti yang dijelaskan dalam Pasal 3 Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi dan Nepotisme (Sirajjudim, Didik Sukriano, dan Winardi 2012:40-41), akuntabilitas menentukan setiap kegiatan dan hasil akhir kegiatan penyelenggaraan Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi Negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Inilah gunanya LKH (laporan kerja harian), dimana setiap kegiatan pelayanan yang di kerjakan oleh pegawai dimuat di situ, dan lembar kerja harian (LKH) menjadi bentuk dalam penerapan prinsip akuntabilitas yang dapat dipertanggung jawaban ke publik oleh Kelurahan Muara Jawa Ilir. Untuk melengkapi peneliti juga mewawancarai Camat Muara Jawa Bapak Safruddin, S.sos. MM yang mengetahui mengenai laporan kerja harian (LKH) beliau mengatakan:

“Benar bahwa laporan kerja harian (LKH) dari semua Kelurahan di Muara Jawa termasuk Kelurahan Muara Jawa Ilir di serahkan ke Kecamatan. Dari pihak kecamatan lagi akan menyerahkan ke pihak atas lagi”.(Wawancara 7 Juni 2018)

Dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas di Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir sudah berjalan secara maksimal. Salah satu wujud nyatanya adalah adanya LKH atau Laporan Kerja Harian sebagai media

pertanggung jawaban pihak pemerintahan kepada publik. Dengan berjalannya penerapan prinsip akuntabilitas secara maksimal maka menandakan bagusnya pelayanan dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir.

Penerapan Prinsip Transparansi

Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, pegawai kelurahan sudah transparan dalam memberikan informasi mengenai prosedur dan pengeluaran untuk memperoleh pelayanan administratif. Seperti ketika masyarakat ingin mengurus pembuatan KTP, pembuatan SKCK, akta kelahiran, sertifikat tanah dan sebagainya, pegawai kelurahan selalu memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana cara dan waktu pengurusan pelayanan tersebut. Informasi yang diberikan bukan hanya secara lisan tetapi juga menggunakan media komputer yang ada di ruang paten dan juga ada papan pengumuman yang di tempel persyaratan-persyaratan dalam melakukan pelayanan tertentu.

Apabila masyarakat mengalami kesusahan dalam mengingat persyaratan petugas yang piket akan bersedia memprintkan apa saja yang menjadi persyaratan dalam proses pelayanan tersebut sehingga memudahkan masyarakat yang ingin meminta pelayanan. Hal ini diperkuat wawancara yang dilakukan dengan Lurah Muara Jawa Ilir Bapak H. Rudiansyah, SE., yang mengatakan bahwa:

“Kami membuat ruang Paten itu untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus kepentingannya masing-masing. Dulu masyarakat ketika mengurus berkas/dokumen harus datang ke ruangan Kasi yang bersangkutan, sekarang semuanya kami satukan di ruang Paten semua ada disitu, jadi pemberian informasi disini berjalan secara maksimal dengan adanya ruang paten tersebut. Di ruang Paten itu kami menyediakan ruangan yang full ac, ada lemari buku-buku bacaan untuk masyarakat selagi menunggu proses pelayanannya selesai, dan kami juga menyediakan ruang untuk ibu-ibu yang ingin menyusui anaknya”(Wawancara 7 Juni 2018).

Dari gambaran di atas dapat diketahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan kepada masyarakat sangat maksimal dan mementingkan kenyamanan masyarakat ketika meminta informasi dan menunggu proses pelayanan yang diberikan pihak kelurahan. Ruang paten ini sangat berperan dalam proses pemberian informasi kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan.

Untuk membenarkan isi wawancara di atas mengenai pemberian informasi dalam pelayanan, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang akan meminta pelayanan dalam hal mengurus sebuah dokumen di Kantor Lurah Kelurahan Muara Jawa Ilir. Salah satunya adalah Bapak Abdul Mujib yang sedang mengurus berkas pindah domisili beliau mengatakan:

“Pemberian informasi mengenai pelayanan sangat jelas, pelayanannya juga cepat, saya dapat mengetahui proses berjalannya proses pelayanan itu

seperti apa jadi memudahkan saya dalam pengurusan berkas-berkas yang dibutuhkan”. (Wawancara 7 Juni 2018)

Penerapan Prinsip Partisipasi Masyarakat

Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir sebagai instansi pemerintahan yang menyediakan pelayanan administratif untuk warga Kelurahan Muara Jawa Ilir. Sebagai daerah yang menjunjung tinggi demokrasi dalam berpendapat dan menjunjung nilai/norma kekeluargaan Kelurahan Muara Jawa Ilir selalu manerima masukan-masukan untuk tujuan membangun dalam pelayanan publik supaya lebih baik lagi. Untuk menambahkan pernyataan diatas saya juga mewawancarai salah satu staf kelurahan bapak Erwinsyah beliau mengatakan:

“Kami disini memang menyediakan kotak saran, disitu ada kertas yang di sediakan untuk diisi masyarakat yang telah melakukan pelayanan apakah memuaskan atau tidaknya pelayanan di kelurahan. Disini kami bersifat kekeluargaan dan apabila ada keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang kami berikan biasanya langsung ditegur pak Lurah dan diberikan jalan keluar supaya masalah seperti itu tidak terulang lagi kedepannya. Kami sebagai pegawai kelurahan menerimanya, karena kami disini mementingkan kepentingan masyarakat dan kenyamanan dalam mengurus pelayanan yang ada disini”.(Wawancara 7 Juni 2018)

Saya juga mewawancarai Ibu Siti Radiah selaku bagian kepegawaian, beliau mengatakan:

“Dengan adanya seperti kotak saran tersebut kami sebagai pegawai bisa mengintropeksi diri masing-masing untuk memberikan pelayanan kedepannya kepada masyarakat supaya lebih baik lagi. Dan kami juga disini bekerja secara profesionalitas kerja untuk kepentingan masyarakat”.(Wawancara 7 Juni 2018)

Dari wawancara di atas bisa dilihat kotak saran menjadi media dalam penerapan partisipasi masyarakat di Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir, dan fungsinya sangat di maksimalkan dalam pelayanan yang ada di Kelurahan Muara Jawa Ilir dan di kelola dengan baik oleh Lurah selaku pemimpin. Sebagai pemimpi Pak Lurah juga menjadi faktor kunci yang mendukung maksimalnya kotak saran tersebut, karena setiap ada keluhan atau saran yang masuk akan langsung dirapatkan kepada pegawai yang bersangkutan untuk mencari solusi kedepannya dalam pemberian pelayanan publik.

Penerapan Prinsip Supremasi Hukum (Rule of Law)

Untuk mengetahui kebenaran apakah proses pelayanan sudah adil dan tidak membebani masyarakat saya melakukan wawancara kepada salah satu warga yakni Bapak Samlan beliau mengatakan:

“Dalam proses meminta pelayanan saya tidak pernah dipersulit dan tidak ada pungutan biaya apapun dalam prosesnya, malahan selalu dipermudah oleh para pegawainya”.(Wawancara 7 Juni 2018)

Untuk menegaskan pernyataan di atas peneliti lanjut mewawancarai beberapa warga, Bapak H. Wahaf mengatakan:

“Selama meminta pelayanan saya tidak pernah menemui adanya pungli, dan saya merasa sangat puas dengan pelayanannya”. (Wawancara 7 Juni 2018)

Sedangkan Ibu Sahrini mengatakan:

“Menurut saya pelayanannya sangat adil saya tidak pernah ada masalah saat mengurus dokumen-dokumen di sana, dan kinerja pegawainya sangat memuaskan saat menghadapi ibu-ibu cerewet seperti saya.”(Wawancara 7 Juni 2018)

Bisa dikatakan penerapan prinsip supremasi hukum sudah berjalan secara maksimal. Kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh, dan pemerintahan di Kantor Lurah Muara Jawa Ilir sudah memilikinya dan menerapkannya.

Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Prinsip Good Governance

Faktor Pendukung Penerapan Prinsip Good Governance

Prinsip good governance sebagai pedoman dalam tata kelola pemerintahan administratif yang baik mempengaruhi pelayanan publik. Pegawai pelayanan publik dan masyarakat sama-sama memiliki keinginan kinerja yang baik dalam pelayanan publik. Untuk mewujudkan dalam pelayanan publik harus menerapkan prinsip-prinsip good governance dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat yang berkepentingan.

Fenomena penerapan prinsip dalam pelayanan publik oleh birokrasi Kelurahan Muara Jawa Ilir penuh dengan hal-hal positif, misalnya prosedur pelayanan yang cepat tanpa bertele-tele, kepastian waktu dalam pelayanan sehingga menyebabkan pelayanan menjadi mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan timbulnya kepercayaan terhadap pemberi pelayanan, sehingga masyarakat merasa nyaman dalam meminta pelayanan publik kepada pegawai kelurahan.

Dalam penerapan prinsip *good governance* untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Muara Jawa Ilir ada beberapa faktor yang mendukung terwujudnya hal ini. Menurut hasil wawancara terhadap Bapak Lurah Muara Jawa Ilir H. Radiansyah SE beliau menyampaikan bahwa:

“Yang menjadi pendukung pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir adalah para pegawai dan staf kelurahan. Karena pegawai dan staf-staf sudah bekerja secara maksimal dan profesional dalam kerjanya sesuai dengan tupoksi masing-masing. Dan juga dari penerapan Pelayanan Administrasi Kelurahan (PATEN)”.(Wawancara 7 Juni 2018)

Berikut adalah factor-faktor yang mendukung penerapan prinsip *good governance* dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir antara lain:

1. Faktor Pegawai

Dalam upaya mencapai tujuan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna, kedudukan unsur personil selaku sumber daya manusia memegang peran yang sangat strategis, karena unsur personil (pegawai) adalah merupakan pelaku dan pengelola utama segenap rencana dan program kerja organisasi/instansi yang akan dilaksanakan dalam pelaksanaan pembangunan dalam pemerintahan serta pelayanan terhadap masyarakat.

Para pegawai di Kelurahan Muara Jawa Ilir memiliki kelebihan tersendiri dalam melakukan pelayanan, diantaranya:

- a. Mengerti mengenai tupoksi (tugas pokok dan fungsi) masing-masing dalam pemberian pelayanan publik sesuai dengan SOP dan kemampuan individu mereka sangat bagus.
- b. Kecepatan dan keakuratan kerja, tidak hanya cepat namun dalam menyelesaikan tugas pegawai kelurahan juga disiplin dalam mengerjakan tugas dengan teliti dan selalu melakukan pengecekan ulang.
- c. Kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja yang sangat baik dan sudah menyatu satu sama lain.
- d. Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat yang meminta pelayanan sehingga memudahkan dalam pemberian pelayanan.

2. Sistem Pelayanan

Suatu organisasi bisa berjalan dengan bagus karena di dalamnya ada individu-individu yang hebat dan didukung oleh sistem manajemen yang bagus pula. Hal yang sama juga berlaku pada Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir, di luar dari pegawai dan staf kelurahan yang kompeten juga terdapat sistem pelayanan yang juga mendukungnya.

Kelurahan Muara Jawa Ilir menerapkan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEN), PATEN sendiri mulai diterapkan di Kelurahan Muara Jawa Ilir sejak tahun 2013. Hal ini di benarkan oleh Lurah Kelurahan Muara Ilir Bapak H. Radiansyah, SE:

”Kami menerapkan PATEN sendiri dari tahun 2013 yang sebelumnya PATEN ini sukses diterapkan di Kecamatan Muara Jawa sejak tahun 2011, dan Alhamdulillah juga berhasil kami terapkan di Kelurahan Muara Jawa Ilir”.(Wawancara 7 Juni 2018)

Pelayanan Terpadu Kelurahan atau PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kelurahan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. PATEN di tujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sejak menerapkan PATEN kinerja pegawai di kelurahan menjadi meningkat dan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik ikut

meningkat. Dan di dalam sistem PATEN mengandung prinsip-prinsip good governance itu sendiri.

Faktor Penghambat Penerapan Prinsip Good Governance

Berbicara tentang pendukung pasti juga dibarengi dengan adanya penghambat, sama halnya dengan penerapan prinsip *good governance* di Kelurahan Muara Jawa Ilir. Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Lurah Muara Jawa Ilir H. Rudiansyah, SE beliau mengatakan bahwa:

“Yang menjadi penghambat penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan di kelurahann adalah apabila listrik padam. Ketika listrik padam semua kegiatan pelayan menjadi terhambat, karena ditempat kami ini tidak ada cadangan listrik seperti ganset”.(Wawancara 7 Juni 2018)

Hal ini juga di benarkan melalui pernyataan dari Pengadministrasian Umum Ibu Metty Marlina beliau berkata:

”Benar apabila listrik padam semua kegiatan pelayanan menjadi terhenti, jadi ya menunggu listrik hidup baru kami bisa melakukan kegiatan pelayanan kembali”.(Wawancara 7 Juni 2018)

Bisa disimpulkan bahwa masalah pemadaman listrik menjadi factor tunggal yang menghambat pelayanan, karena apabila listrik padam maka kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi terhenti dan tertunda, Dan masyarakat yang melakukan pelayanan harus menunggu sampai listrik kembali menyala atau ditinggal dulu nanti setelah lampu nyala dan dokumen selesai pihak kelurahan akan menghubungi masyarakat.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kelurahan Muara Jawa Ilir, khususnya mengenai penerapan prinsip akuntabilitas, prinsip transparansi, prinsip partisipasi masyarakat, dan kepastian hukum terlaksana dengan sangat baik dalam pelayanan publik yang ada di kantor kelurahan. Berikut masing-masing kesimpulan penelitian dari prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi masyarakat, dan ketetapan hukum:
 - a. Penerapan Prinsip Akuntabilitas
Dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan kepada para narasumber maka dapat disimpulkan, pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir sudah menerapkan prinsip akuntabilitas dengan baik dan maksimal. Hal ini bisa dilihat dari pelayanannya yang cepat dan teliti, juga dapat dipertanggungjawabkan kedepannya dengan adanya Laporan Kerja Harian dari para pegawai dan staf kelurahan. Dengan begitu kinerja dari pegawai dan staf kelurahan membaik dan meningkat karena melakukan pekerjaan/tugas masing-masing secara maksimal.
 - b. Penerapan Prinsip Transparansi

Dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir sudah sangat transparan kepada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dengan maksimalnya pemberian informasi mengenai pelayanan yang ada, baik itu mengenai persyaratan pelayanan, maupun tentang jangka waktu pelayanan tersebut. Dengan begitu kinerja dari para pegawai menjadi lebih efektif dan efisien dalam pemberian pelayanan.

c. Penerapan Prinsip Partisipasi

Dari hasil wawancara dengan para narasumber yang bersangkutan maka dapat disimpulkan, partisipasi masyarakat juga berperan dalam perbaikan pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir baik secara langsung maupun tidak langsung. Kotak saran menjadi media masyarakat dalam menilai dan memberi saran terhadap pelayanan yang ada.

d. Penerapan Prinsip Supremasi Hukum

Dalam pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir sudah mengikuti peraturan-peraturan yang ada baik itu dari pusat maupun dari daerah. Sehingga pelayanan yang ada secara keseluruhan dinaungi oleh hukum yang berlaku disetiap kegiatannya. Dengan mengikuti ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku membuat kerja dari para pegawai dan staf bisa berjalan secara maksimal.

2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan yang ada di Kelurahan Muara Jawa Ilir pasti ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam kegiatannya. Berikut adalah faktor pendukung dan penghambat penerapan prinsip *good governance* di Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir:

A. Faktor Pendukung

- a. Kelebihan dari individu-individu dari setiap pegawai dan staf yang ada di Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir yang bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan publik.
- b. Sistem pelayanan yang diterapkan dalam pemberian pelayanan publik, Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir menerapkan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PATEN).

B. Faktor Penghambat

Dalam penerapan prinsip *good governance* di Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir tidak memiliki hambatan yang terlalu besar dalam pelaksanaannya. Yang menjadi penghambat penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik adalah masalah teknis, tidak adanya persediaan tenaga listrik cadangan apabila ada pemadaman listrik.

Saran

Dilihat dari faktor penghambat penerapan prinsip *good governance* di Kantor Kelurahan Muara Jawa Ilir dalam pelayanan publik, seharusnya pihak kelurahan menyediakan tenaga listrik cadangan seperti genset apabila sewaktu-waktu terjadi pemadaman listrik saat jam kerja atau menjalin kerjasama kepada

pihak PLN untuk pemberian informasi terlebih dahulu sebelum pemadaman listrik.

Daftar Pustaka

Sumber Buku

- Agus Dwiyanto. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK-UGM.
- Fadel Muhammad. 2009. *Reinventing Government (Pengalaman Dari Daerah)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ilyas, Yaslis. 2002. *Kinerja:Teori, Penilaian Dan Penelitian*. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan, FKMUI.
- Mardiasmo. 2004. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi.
- Pasolong Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Government (Pemerintahan yang baik)*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Siagian P. Sondang. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insancendikia.
- Williams R. R. 2002. *Managing Employee Performance: Design and Implementation in Organizations*. London: Thomson Learning.

Dokumen

- Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 Pasal 3 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi Dan Nepotisme.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan PNS.