

## **PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE***

### **Studi Tentang Penerapan Prinsip – Prinsip *Good governance* Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Utara Kota Samarinda**

**Yenny<sup>1</sup>**

*Artikel ini menggambarkan tentang penerapan prinsip – prinsip Good Governance di dalam pelaksanaan pelayanan publik serta mengetahui faktor apa saja yang menghambat dan mendukung penerapan prinsip – prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Samarinda Utara yang meliputi Akuntabilitas, Transparans, Keterbukaan, dan Aturan Hukum. Artikel ini berargumentasi bahwa penerapan penerapan prinsip – prinsip Good Governance di dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Utara masih terdapat kesenjangan yakni pada kejelasan penyelesaian pelayanan, transparansi mengenai biaya pelayanan, sikap ramah tamah pegawai dalam pelayanan dan ketidakadilan aparatatur dalam pelayanan. Data yang dipaparkan dalam artikel ini bersumber dari penelitian lapangan selama bulan Desember 2012 di Kantor Camat Samarinda Utara.*

**Kata Kunci:** *Good Governance, Prinsip – prinsip Good Governance, Pelayanan Publik*

#### **Pendahuluan**

Dalam waktu terakhir ini, telah terjadi perubahan paradigma organisasi dalam berbagai aspek, dari segi manajemen perubahan dari organisasi yang bersifat sentralisasi ke organisasi yang bersifat desentralisasi, gaya kerja organisasi yang kaku berubah menjadi lebih fleksibel, kekuatan organisasi yang sebelumnya dilihat dari tolak ukur stabilitas organisasi kini bergeser pada kemampuan organisasi untuk menghadapi perubahan. Faktor politik yang mempengaruhi perubahan peran organisasi dalam hal ini dimana organisasi publik menuntut penerapan *good governance*. Pelayanan yang mengacu terkait dengan prinsip-prinsip *good governance*, sebagaimana tuntutan reformasi yaitu untuk mewujudkan *clean government* dalam penyelenggaraan negara yang didukung prinsip-prinsip dasar kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis seperti yang dikumandangkan oleh *World Bank*, UNDP, *United Nation*, dan beberapa lembaga internasional lainnya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang didalamnya mengandung prinsip-prinsip

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: putriyenny@yahoo.com

pemerintahan yang baik (*good governance*). Maka setiap daerah terutama daerah-daerah yang memiliki potensi untuk berkembang dituntut agar dapat meningkatkan kegiatan-kegiatan pemerintahan dan pembangunan dengan melakukan pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dalam rangka percepatan pembangunan daerah tersebut.

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 *good 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. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Dalam pemberian pelayanan publik, disamping permasalahan diatas, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering melecehkan martabatnya sebagai warga Negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karna budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

## **Kerangka Dasar Teori**

### **1. Pengertian *Good Governance***

*Good Governance* sebagai kriteria Negara-negara yang baik dan berhasil dalam pembangunan, bahkan dijadikan semacam kriteria untuk memperoleh kemampuan bantuan optimal dan *Good Governance* dianggap sebagai istilah standar untuk organisasi publik hanya dalam arti pemerintahan. Secara konseptual “*good*” dalam bahasa Indonesia “baik” dan “*Governance*” adalah “kepemerintahan”. Menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara) dalam Sedarmayanti (2003:6) mengemukakan arti *good* dalam *good governance* mengandung dua arti:

- a. Nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian

tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial.

- b. Aspek-aspek fungsional dari pemerintahan efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Berbagai pendapat yang dikemukakan para ahli dalam memahami arti *good governance*, Salah satunya menurut Robert Charlick dalam Pandji Santosa (2008:130) mendefinisikan *good governance* sebagai pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan dan/atau kebijakan yang baik demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan.

Bintoro Tjokroamidjojo memandang *Good Governance* sebagai “Suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut Sebagai administrasi pembangunan, yang menempatkan peran pemerintah sentral yang menjadi *Agent of change* dari suatu masyarakat berkembang / *develoving* didalam Negara berkembang” Berdasarkan uraian pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *good governance* adalah proses penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat.

## **2. Prinsip-prinsip Good Governance**

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri dari:

- a. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.
- b. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
- c. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
- d. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
- e. Demokrasi dan Partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung
- f. Efisiensi dan Efektifitas, menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
- g. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian,

menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

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

- a. Akuntabilitas : Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan.
- b. Transparansi : Pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah.
- c. Keterbukaan : Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
- d. Aturan Hukum : Pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilanmasyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

### **3. Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman.S, 2000:8). Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi.

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan Pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian 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 publik. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat (Sinambela, 2010:5)

### **4. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik.**

Upaya untuk menghubungkan tata-pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik bukan merupakan hal yang baru. Namun keterkaitan antara konsep *good governance* (tata-pemerintahan yang baik) dengan konsep *public service* (pelayanan publik) tentu sudah cukup jelas logikanya publik dengan sebaik-baiknya. Argumentasi lain yang membuktikan betapa pentingnya pelayanan publik ialah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Inilah yang tampaknya harus dilihat secara jernih karena di negara-negara

berkembang kesadaran para birokrat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat masih sangat rendah.

Sebagaimana diketahui pelayanan publik adalah kegiatan yang luas dan prinsip-prinsip *good governance* juga beragam, maka dalam penelitian ini penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik mengacu pada empat karakteristik, yaitu:

- a. Akuntabilitas
  1. Kejelasan dan kepastian waktu, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut.
  2. Kecepatan layanan yaitu kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat
- b. Transparansi
  - a) Kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat agar urusan lancar
  - b) Kejelasan tentang hak masyarakat yang mengurus dokumen.
  - c) Kejelasan tentang biaya pengurusan
- c. Keterbukaan
  - a) Kesempatan untuk bertanya/memperoleh informasi.
  - b) Keramahan dalam menjawab pertanyaan.
  - c) Sikap Ramah
- d. Aturan Hukum
  - a) Kepastian hukum
  - b) Rasa keadilan masyarakat

## **Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif* dengan melakukan pendekatan *kualitatif*

### **2. Fokus Penelitian**

- a. Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik.
  - 1) Akuntabilitas dalam pelayanan publik antara lain:
    - a) Kejelasan dan kepastian waktu.
    - b) Kecepatan waktu .
  - 2) Transparansi dalam pelayanan publik antara lain:
    - a) Kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat.
    - b) Kejelasan tentang hak.
    - c) Kejelasan tentang biaya.
  - 3) Keterbukaan dalam pelayanan publik antara lain:
    - a) Kesempatan untuk bertanya/memperoleh informasi.
    - b) Keramahan dalam menjawab pertanyaan.
    - c) Sikap Ramah
  - 4) Aturan Hukum dalam pelayanan publik antara lain:
    - a) Kepastian hukum

- b) Rasa keadilan masyarakat
- b. Hambatan-hambatan Penerapan Prinsip – Prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Utara Kota Samarinda

### **3. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (a) Informan/narasumber; (b) Kegiatan atau aktivitas; (c) Dokumen/arsip

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (a) Wawancara/*Interview*; (b) Observasi

### **5. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman terjemahan Tjepjep Rohendi Rohidi (1992:20) dengan menggunakan analisis data model interaktif, yaitu: (a) reduksi data; (b) penyajian data; (c) menarik kesimpulan/verifikasi.

## **Hasil Penelitian**

### **1. Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan publik di Kantor Camat Samarinda Utara**

#### **a. Akuntabilitas**

Ketika ditanyakan mengenai pertanggung jawaban akuntabilitas kepada masyarakat, H. Yanuar Rahmadani, M.Si Mengatakan dilakukan melalui papan pengumuman Kantor Camat Samarinda Utara yang diberikan judul “ Pelayanan Prima Kecamatan Samarinda Utara “ ( Wawancara, 17 desember 2012).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pak Irwan yang sedang membuat surat pengantar KTP dari kecamatan menyatakan hal yang berkenaan dengan kecepatan penyelesaian pengurusannya sebagai berikut :

“Saya mengurus surat pengantar pembuatan KTP tadi jam 10.00, karena pejabat yang bersangkutan sedang keluar saya harus menunggu sampai 2(dua) jam. Seharusnya kan bisa diwakili dengan yang lainnya. Jadi saya harus menunggu lagi” (wawancara tanggal 17 Desember 2012)

Berkenaan dengan kecepatan pengurusan dan biaya yang harus dibayar, beberapa informan Bapak Siswanto menyatakan :Saya membeli sebidang tanah dan ingin mengurus akte jual belinya sudah lebih dari seminggu saya harus bolak balik ke kantor Camat, sampai hari ini belum selesai juga “ ( Wawancara, 18 Desember 2012 ).

Kasi Tata Pemerintahan Nofiansyah memberikan komentarnya mengenai pengurusan Akte Jual Beli dan Pelepasan Hak sebagai berikut:“ Kebanyakan masyarakat yang datang mengurus Akte jual beli tidak mengetahui persyaratan/prosedur sehingga harus bolak-balik kesini mengurus

persyaratannya, padahal kalau berkasnya lengkap pengurusannya bisa 1 hari kerja saja”. (Wawancara, 19 Desember 2012).

Ketika ditanyakan mengenai biaya yang harus dikeluarkan, Pak Nofiansyah mengatakan bahwa “biayanya sesuai dengan harga jual beli/NJOP” (Wawancara, 19 Desember 2012).

### **b. Transparansi**

Normaya Sopa, SE Kassubbag Program, ketika diwawancarai mengenai bentuk-bentuk transparansi dalam pelayanan publik mengatakan :“ Bentuk-bentuk transparansi yang kami berikan dalam pelayanan publik adalah dengan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai jenis pelayanan yang kami buat dalam selayang pandang Kecamatan Samarinda Utara dimana didalamnya terdapat persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dan system pengurusannya, jadi tidak ada yang kami tutup-tutupi dalam memberikan pelayanan kepada publik” (Wawancara, 19 Desember 2012).

Jika masalah kejelasan tentang syarat – syarat, hak dan biaya dengan pengurusan legalisir KTP dan Kartu Keluarga kebanyakan cukup baik. Maka berbeda dengan pengurusan dokumen tanah hal tersebut tidak transparan sebagaimana dikemukakan Bapak Wayan sebagai berikut : “ Soal Mengurus surat tanah di Kecamatan, saya mengetahui syarat-syarat yang harus dipenuhi, seperti harus ada KTP dari pihak yang terlibat termasuk saksi, Surat Pengantar dari RT dan lurah, Baru kemudian mengisi blanko pelepasan hak. Yang tidak saya ketahui itu masalah biayanya sebenarnya berapa dan bagaimana mengetahui besarnya biaya tersebut tidak begitu jelas dan waktu penyelesaiannya tidak sesuai dengan yang dijanjikan” ( Wawancara, 19 Desember 2012 )

Bapak Wayan dalam wawancara tanggal 19 Desember 2012 menambahkan sebagai berikut :“ Soal kejelasan syarat – syaratnya mana yang merupakan kewajiban kita sebenarnya dapat kita ketahui. Misalnya untuk mengurus 1 surat tanah harganya Rp 7.500.000 harus membayar Rp 75.000 (1%), Tapi kenyataannya kesepakatan tersebut tidak terlaksana justru karena saya harus membayar dua kali lipat dari harga yang ditentukan dengan alasan pihak Kecamatan ada kekurangan ini itu, untuk memperlancar semua pelayanannya. Jadi kalau yang dimaksud dengan kejelasan itu adalah besarnya biaya yang diminta, itu jelas . yang tidak jelas itu visi dan misi itu yang saya dengar bagus, tapi kenyataannya begitu”.

Dengan demikian, dari penuturan informan tersebut diatas, terkesan bagi informan bahwa mengurus dokumen tanah tersebut rumit sehingga tidak ada waktu aparat untuk menjelaskannya dan menjemukan. Jika ingin lancar, pahami sendiri aturan – aturannya dan siapkan dana lebih dari ketentuan yang ada .

### **c. Keterbukaan**

Beberapa informan menyatakan bahwa aparat sudah cukup terbuka. Misalnya Pak Irwan dan pak Wayan, Hal ini mereka nilai saat melakukan pengurusan legalisir dan pengantar pengurusan KTP mereka yang harus menunggu lama, kemudian mereka bertanya “ kenapa mereka harus menunggu lama ” . Jawaban aparat adalah “ Pejabat yang bersangkutan sedang tidak ada ditempat”, Sementara berkenaan dengan keramahan, mereka menilai “kurang ramah” sebagaimana diutarakan Pak Irwan :“Pegawai tersebut menjawab secara singkat memberitahukan bahwa Pejabat yang berwenang mengurus legalisir KTP nya sedang keluar, kemudian saya disuruh menunggu, kemudian pegawai tersebut berlalu seolah sibuk sekal, Jadi menurut saya itu kurang ramah”. ( Wawancara, 17 Desember 2012 )

Sementara bagi Bapak Siswanto menilai soal keterbukaan itu tidak ada. Bapak Siswanto mengungkapkan dengan terus terang sebagai berikut :“Terbuka bagaimana, setelah bolak – balik ujung – ujungnya sebenarnya mereka meminta pembayaran yang lebih, siapa yang tidak jengkel”. ( Wawancara, 18 Desember 2012 ).

Berdasarkan penuturan dari beberapa informan tersebut, jelaslah bahwa berkenaan dengan pengurusan Akte Jual Beli Tanah dan Pelepasan Hak Tanah membutuhkan waktu yang lama tidak bisa selesai hanya dalam 1 hari kerja, sebagaimana yang tertera di Pelayanan Prima Kecamatan Samarinda Utara.

#### **d. Aturan Hukum**

Implementasi *Good Governance* dalam pelayanan juga harus berdasarkan pada supremasi hukum. Secara operasional, masyarakat yang diberikan pelayanan memperoleh kepastian hukum dan rasa adil dalam proses mendapatkan pelayanan tertentu .

Berkaitan dengan rasa adil Bapak Wawan yang diwawancarai pada tanggal 18 Desember 2012 sebagai berikut:“Saya merasa pelayanan yang diberikan kepada saya tidak adil, seminggu yang lalu tetangga saya melakukan pengurusan yang sama dengan yang saya lakukan saat ini, dari penuturan tetangga saya itu satu hari saja sudah selesai, tapi kenapa saya sudah dua hari ini bolak-balik belum selesai juga, tadi saya telpon tetangga saya itu katanya dia punya keponakan yang bekerja di Kantor Kecamatan Samarinda Utara ini, makanya cepat selesai”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Irwan berkenaan ketidakadilan dalam pelayanan sebagai berikut “ Saya melihat pegawai tidak adil dalam melayani, ini saya lihat mereka hanya ramah jika itu kenalan maupun keluarganya” ( Wawancara, 17 Desember 2012 ).

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Utara .**

Berdasarkan wawancara dengan Camat Samarinda Utara Bapak H. Yanuar Rahmadani, M.Si pada tanggal 20 Desember 2012 sebagai berikut: “ Dukungan Pemerintah Kota Samarinda merupakan salah satu faktor yang



membantu kami dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Samarinda Utara, selain itu tingginya tingkat keinginan masyarakat juga merupakan faktor yang mendukung kami untuk menciptakan pelayanan yang baik, dengan demikian saya memberikan teguran yang keras jika ada staf di Kantor Camat Samarinda Utara yang bekerja tidak sesuai dengan aturan yang berlaku, baik itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maupun internal kantor ini sendiri. Itu sudah menjadi Komitmen saya”

Mempertanyakan tentang faktor – faktor yang menghambat dan mendukung implementasi *Good Governance* dalam pelayanan publik, berarti mempertanyakan faktor – faktor yang menghambat dan mendukung agar pelayanan tersebut lebih akuntabel, transparan, jelas mempunyai kepastian hukum dan adil.

Sebagaimana telah disajikan sebelumnya, dari versi informan yang merupakan pihak berkepentingan dengan pelayanan yang diberikan, hambatan dalam implementasi tata pemerintahan yang baik terletak pada aparat itu sendiri. Gambaran ini dikemukakan oleh Bapak Wayan sebagai berikut : “Saya sedikit tau tentang visi dan pemerintah yang sedikit banyak juga menjadi visi dan misi Kecamatan ini, yaitu pelayanan prima. Tapi itukan Cuma bagus dalam laporan karena kenyataannya yang tentu saya tahu seperti apa. Kenyataannya yang saya alami, pulang pergi berkali – kali ke kantor Camat untuk memproses hal yang itu – itu juga. Sementara saya hanya mencoba mengikuti prosedur dan memenuhi permintaan mereka karena hanya itu satu – satunya jalan yang bisa saya tempuh agar saya dilayani”. ( Wawancara, 21 Desember 2012 )

Dari sudut pandang aparat, hal yang menghambat implementasi *Good Governance* dalam pelayanan publik, jika berdasarkan apa yang dikemukakan aparat terhadap informan tercermin dari alasan mereka meminta lebih pada yang resmi, yaitu “ untuk keperluan berbagai biaya yang dikeluarkan” Artinya anggaran untuk menyelesaikan sebuah pelayanan dianggap kecil, sekalipun bukan berarti tidak cukup secara objektif.

Sementara faktor pendukungnya informan berpendapat secara sederhana sebagaimana dikatakan Bapak Haris :“ Mereka pasti lebih baik melayani kalau atasannya yang meminta tetapi kalau atasannya juga begitu, kita tidak bisa mengharapkan pelayanan menjadi lebih baik”. ( Wawancara, 18 Desember 2012).

Berdasarkan pendapat warga kebanyakan, baik tidaknya pelayanan tergantung pemerintah itu sendiri, atau dalam skala dilapangan, tergantung pada aparat yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga faktor pendukung maupun penghambat implementasi tata-kelola pemerintahan yang baik terletak dari pemerintah.

## **Pembahasan**

## **1. Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan publik di Kantor Camat Samarinda Utara**

Implementasi *Good Governance* dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor Camat Samarinda Utara pada dasarnya sangat luas, setidaknya – tidaknya tercermin dalam visi, misi dan program Kantor Camat Samarinda Utara .

Salah satu misinya adalah mengoptimalisasikan sistem dan tata laksana pelayanan yang cepat, ramah, mudah, tepat sesuai dengan prosedur, dimana tujuan strateginya adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, sehingga misi tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik perlu dilakukan .

### **a. Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya. Dalam penelitian ini mengacu pada pertanggungjawaban Kantor Camat Samarinda Utara mengenai kejelasan dan kepastian waktu serta kecepatan layanan atas setiap aktivitas pelayannya kepada masyarakat. Pertanggungjawaban ini tersebut tidak hanya ke atasan ( *vertical* ), tetapi juga *horizontal*, yakni kepada masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan hasil penelitian ada kesenjangan mengenai penyelesaian waktu dalam pelayanan di Kantor Camat Samarinda Utara, Berdasarkan beberapa wawancara peneliti menganalisis bahwa persoalan mengenai waktu penyelesaian yang dirasakan masyarakat tidak sesuai dengan aturan atau ketentuan yang dibuat Kantor Camat Samarinda Utara, Permasalahan ini adalah menyangkut prinsip-prinsip moral atau etika aparat birokrasi yang menjalankan pelayanan tersebut. Ada kecenderungan oknum aparat memperlambat waktu penyelesaian pelayanan untuk membuat masyarakat mengeluarkan biaya. Dalam artian ada uang urusan cepat dan lancar. Prilaku oknum aparat seperti itu membuat akuntabilitas Kantor Camat Samarinda Utara diragukan oleh masyarakat.

Esensi dari akuntabilitas adalah adanya tanggung jawab dari pelaksana atau pembuat kebijakan publik terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam penelitian ini adalah mengenai kejelasan dan kepastian waktu serta kecepatan layanan yang harus sesuai dengan aturan yang telah dibuat, tidak sesuainya antara pelaksanaan pelayanan dengan aturan yang ditetapkan dalam pelayanan kepada masyarakat tidak mampu memberikan solusi terbaik bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan akuntabilitas yang belum baik atau kurang dalam pelayanan publik di Kantor Camat Samarinda Utara.

### **b. Transparansi**

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

hak dan tentang biaya pengurusan. Mengenai transparansi biaya pengurusan KTP dan KK sudah dirasakan transparan oleh masyarakat, dengan tidak adanya biaya yang dikeluarkan, sesuai dengan yang tertulis di papan pengumuman. Transparansi tentang tidak adanya biaya dalam pengurusan legalisir KTP dan Kartu Keluarga ini juga didukung oleh peraturan walikota samarinda Nomor 31 tahun 2006 tentang pembebasan biaya atas pembuatan kutipan Akta Kelahiran, kartu keluarga dan kartu tanda penduduk yang berlaku sejak 21 Januari 2007.

Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

Dampak dari tidak transparannya biaya mengurus dokumen tanah di Kecamatan Samarinda Utara membuat kesempatan bagi aparat untuk menjadikan sesuatu yang mudah menjadi sulit karena masyarakat yang mengurus dokumen tanah tersebut harus pulang pergi ke Kecamatan beberapa kali dahulu sebelum dokumennya diproses. Dengan demikian, ada biaya sosial yang dirasakan masyarakat yang sebenarnya bisa dihindari jika aparat sungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan. Adanya biaya sosial yang timbul tersebut pada dasarnya memberikan tekanan kepada masyarakat untuk membayar lebih jika ingin menghindarinya, walaupun dalam transaksi tersebut, seolah masyarakatlah yang memberikannya sebagai ucapan terima kasih atas pelayanannya. Dalam hal ini transparansi Kantor Kecamatan Samarinda Utara dapat dikatakan kurang baik.

### **c. Keterbukaan**

Keterbukaan, secara operasional dapat di artikan sebagai keterbukaan aparat dalam pelayanan seperti keramahan dalam menjawab pertanyaan masyarakat yang melakukan pengurusan (sikap yang ramah tamah).

Berdasarkan hasil penelitian mengenai keramahan aparat dalam memberikan pelayanan, Didapati kesenjangan yakni keengganan aparat pelayanan untuk menyapa masyarakat yang dilayani, Hal ini menunjukkan adanya ketidakpedulian aparat Kecamatan Samarinda Utara terhadap masyarakat pengguna jasa sebagai tuan dalam penyelenggaraan publik. Dari hasil pengamatan peneliti menilai sapaan kepada pengguna jasa hanya diberikan oleh petugas kepada pengguna jasa yang telah mereka kenal, sedangkan jika tidak dikenal petugas hanya bersikap reaktif. Dari permasalahan

ini dapat dikatakan bahwa keterbukaan Kantor Camat Samarinda Utara masih kurang baik.

Pada kasus ini peneliti menilai bahwa kurang ramahnya pegawai dalam memberikan pelayanan tidak lepas dari sistem pembinaan pegawai selama ini. Fokus pembinaan pegawai selama ini berkisar pada bagaimana meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pegawai terhadap peraturan dan prosedur kerja, disiplin kerja, loyalitas kepada atasan dan kesetiaan kepada pimpinan, system pembinaan pegawai tidak mengarah pada terbentuknya aparat pelayanan yang “*qualified*” yang memegang teguh etika pelayanan yang ramah dan melayani dengan hati.

#### **d. Aturan Hukum**

Implementasi *Good Governance* dalam pelayanan juga harus berdasarkan pada supremasi hukum. Secara operasional, masyarakat yang diberikan pelayanan memperoleh kepastian hukum dan rasa adil dalam proses mendapatkan pelayanan.

Namun berbeda dengan pengurusan tanah, Untuk pengurusan dokumen tanah, persoalan ketidakadilan menjadi lebih Nampak. Masalah yang dianggap tidak adil tersebut adalah sekitar perlakuan aparat terhadap warganya, dan persepsi publik yang mengurus dokumen tersebut, ada pihak yang dimudahkan sementara mereka tidak merasakan kemudahan itu . Hal ini memperlihatkan bahwa masih ada deskriminasi dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Camat Samarinda utara. Idealnya pegawai sebagai aparat pelayanan haruslah mengerti benar bahwa tugas mereka adalah melayani artinya siapapun yang datang ke Kantor Camat Samarinda Utara harus dilayani dengan baik dan sama dengan siapa pun. Keadilan masalah prosedural, terlalu jauh untuk dikomentari masyarakat, namun mereka dapat merasakan bahwa prosedur pelayanan yang membuat mereka pulang pergi berkali – kali ke kecamatan adalah bentuk Ketidakadilan prosedural yang dilakukan oleh aparat .

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Utara .**

Dari sudut pandang aparat, hal yang menghambat implementasi *Good Governance* dalam pelayanan publik, jika berdasarkan apa yang dikemukakan aparat terhadap informan tercermin dari alasan mereka meminta lebih pada yang resmi, yaitu “ untuk keperluan berbagai biaya yang dikeluarkan” Artinya anggaran untuk menyelesaikan sebuah pelayanan dianggap kecil, sekalipun bukan berarti tidak cukup secara objektif. Dalam hal ini adalah individu oknum pegawai yang tidak memiliki rasa sebagai pelayan bagi masyarakat.

Berdasarkan pendapat warga kebanyakan, baik tidaknya pelayanan tergantung pemerintah itu sendiri, atau dalam skala dilapangan, tergantung pada aparat yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga faktor pendukung maupun penghambat implementasi tata-kelola pemerintahan yang baik terletak dari pemerintah. Komitmen Camat Samarinda Utara untuk mewujudkan *Good Governance* merupakan salah satu faktor yang mendukung

terwujudnya prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Camat Samarinda Utara dengan misinya pelayanan yang cepat, ramah, dan murah.

Dengan demikian, Faktor pendukung dan penghambat dalam mengimplementasikan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Samarinda Utara adalah terletak pada aparat pegawai Kantor Camat Samarinda Utara, Selain itu tidak hanya komitmen Camat dan kemampuan aparat dilapangan. Tetapi peran masyarakat luas untuk mendesakannya dan peran wakil rakyat atau elit politik yang mampu mengartikulasikan kepentingan masyarakat juga menentukan implementasi *Good Governance*. Jika kepemimpinan Camat tidak berkomitmen sungguh – sungguh pada pelayanan yang baik, sementara aparat juga tidak ada inisiatif atau dorongan untuk melakukannya, maka untuk mewujudkan pemerintahan yang baik hanyalah sebatas slogan saja.

## **Kesimpulan dan Saran**

### **1.Kesimpulan**

Berdasarkan data dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Utara Sebagai Berikut:
  - 1) Akuntabilitas pelayanan publik oleh Kantor Camat Samarinda Utara secara vertical dapat dikatakan baik dengan laporan akuntabilitas instansi Pemerintah ( LAKIP ), sementara akuntabilitas secara horizontal ( kepada masyarakat ) masih kurang baik ini terlihat dari ketepatan penyelesaian dalam pelayanannya kepada publik .
  - 2) Transparansi Pelayanan di Kantor Camat Samarinda utara masih kurang baik, ini terlihat dari kurangnya transparansi mengenai biaya pengurusan dokumen tanah baik itu akte jual beli maupun pelepasan hak. Namun dalam hal prosedur sudah transparan .
  - 3) Keterbukaan Pelayanan di Kantor Camat Samarinda utara masih kurang baik sikap aparat belum sepenuhnya dirasakan masyarakat, terutama berhubungan dengan keramah tamahanya .
  - 4) Aturan Hukum Pelayanan di Kantor Camat Samarinda utara masih kurang baik, ini dirasakan bagi sebagian masyarakat dalam hal ketidakadilan aparat dalam melayani masyarakat. mereka melihat ada sebagian masyarakat lain dapat menyelesaikannya lebih cepat karena adanya hubungan kekerabatan atau pertemanan dengan pegawai Kantor Camat .
- b. Faktor pendukung dan penghambat Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Utara adalah penerapan tata-kelola pemerintahan yang baik ( *Good Governance* ) disamping adanya komitmen pemerintah yang selanjutnya diwujudkan dalam keputusan atau kebijakan publik, juga adanya desakan dari

masyarakat luas, sementara faktor penghambatnya terletak pada aparat pemerintah itu sendiri, yakni lambatnya pelayanan yang diberikan dan kurangnya pemahaman aparat dalam budaya melayani .

## **2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, maka beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

- a. Akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Samarinda Utara perlu ditingkatkan dengan membuat standar operasional pelayanan yang lebih baik sehingga ketepatan waktu dalam pelayanan dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
- b. Perlunya transparansi berkenaan dengan biaya pengurusan dokumen selengkapya hingga tuntas agar masyarakat mengetahui kewajibannya dalam mengurus dokumen pertanahan .
- c. Hendaknya aparat lebih terbuka dalam berkomunikasi dengan masyarakat yang mengurus dokumen di Kantor Camat Samarinda Utara hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan etika profesionalisme dalam pelayanan
- d. Aturan hukum pelayanan publik di Kantor Camat Samarinda Utara mengenai rasa keadilan dalam pelayanannya perlu ditingkatkan dengan tidak mendiskriminasikan pelayanan kepada siapapun pelayanan harus diberikan secara merata baik itu kenalan maupun bukan kenalan.
- e. Komitmen untuk mewujudkan *Good governance* di Kantor Camat Samarinda Utara seharusnya tidak datang dari pimpinan atau Camat saja, tetapi bawahan dalam hal ini staf juga harus memiliki komitmen yang sama dengan Pimpinan agar bersinergi dalam mewujudkan komitmen tersebut.

## **Daftar Pustaka**

- Anonim, UU No 12 Tahun 2008, *Otonomi Daerah Perubahan Kedua UU No 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah*.
- \_\_\_\_\_, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- \_\_\_\_\_, Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan, Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2001, *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian, Rineka Cipta*: Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2006, *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktik edisi Revisi VI*, Jakarta: Rineka Cipta
- Bappenas, 2008, *Modul Penerapan Tata Kepemerintahan Yang Baik (Good Public Governance) di Indonesia*. Jakarta
- Bilson, Simamora, 2004, *Riset Pemasaran*, Gramedia Utama: Jakarta.
- Fathoni. A, 2006, *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Rineka Cipta: Jakarta