

STUDI PELAKSANAAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TENGGARONG SEBERANG KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Wirinda Sari¹

Abstrak

Pelaksanaan good governance merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Informan kunci pada penelitian ini yaitu Camat Tenggarong Seberang. Sedangkan informan yang dipilih yaitu seluruh staf Kecamatan Tenggarong Seberang. Serta informan lain yaitu masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Tenggarong Seberang. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan penelitian observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat informasi yang jelas mengenai prosedur atau tata cara mendapatkan pelayanan dan pegawai terkesan pilih kasih yaitu masyarakat yang dikenal diberi pelayanan lebih dulu dibandingkan yang tidak dikenal. Kesimpulannya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas di Kecamatan Tenggarong Seberang masih kurang baik atau tidak sesuai prinsip good governance.

Kata Kunci : Good Governance, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Pelaksanaan *good governance* merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal. Hal ini dapat pula menjadi faktor pendorong terwujudnya *political governance* yang menghendaki bahwa berbagai proses pemerintahan baik itu dari segi proses perumusan kebijakan publik, penyelenggaraan pembangunan, pelaksanaan birokrasi publik pemerintahan agar berjalan secara transparan, efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat (Dwipayana, 2013:10).

Dalam perspektif Otonomi Daerah, khususnya di Indonesia, penerapan *Good governance* merupakan suatu urgensi dalam upaya mewujudkan pemerintahan

daerah atau *local governance* yang efektif, efisien, mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) (Winarno, 2008:20). Hal ini didukung pula dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang akan memberikan peluang lebih besar bagi terlaksananya asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan; serta prinsip-prinsip Otonomi Daerah sehingga pemerintah daerah mampu menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat (*publik services*) secara optimal dan tidak terlalu bergantung lagi kepada pemerintah pusat (sentralistik) sebagaimana era pemerintahan sebelumnya.

Kenyataan yang dapat dilihat sekarang bahwa sampai saat ini pelaksanaan kehidupan Negara, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah di era globalisasi, reformasi, demokratisasi, dan otonomi daerah, justru masih menghadapi berbagai masalah dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya guna mewujudkan *good governance* secara utuh.

Pemerintah harus melaksanakan *good governance* dalam pelayanan publik, hal ini dikarenakan perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders yaitu pemerintah, warga dan sektor usaha. kemudian pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif, serta nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik (Arjamudin, 2012:1).

Salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur yaitu Kecamatan Tenggarong Seberang. Berdasarkan hasil pengamatan sementara pada tahun 2014 di Kantor Kecamatan Tenggarong Seberang, diketahui pelaksanaan prinsip *good governance* di kecamatan tersebut dihadapkan pada berbagai kendala terutama pada transparansi dan akuntabilitas.

Dimana hasil wawancara dengan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Kecamatan Tenggarong Seberang pada tahun 2014, diketahui sebagai berikut :

1. Transparansi yaitu waktu pelayanan yang sangat lama, berbelit-belit dan kurangnya informasi dari aparatur pemerintah kepada masyarakat tentang tata cara pelayanan.
2. Akuntabilitas yaitu pegawai dalam memberikan pelayanan masih terdapat perbedaan pelayanan antara orang yang dikenal atau pejabat dibandingkan dengan orang yang tidak dikenal atau masyarakat biasa dan banyak masyarakat yang harus pulang karena syarat-syarat pelayanan kurang lengkap akibat tidak ada informasi prosedur pelayanan. Sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan agar cepat selesai.

Berdasarkan hal tersebut sehingga penulis ingin mengetahui pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara.

Perumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah pemikiran secara intelektualitas dibidang ilmu administrasi negara, serta dapat meningkatkan kemampuan analisa ilmiah dalam mencermati fenomena-fenomena pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan (input) bagi aparat Pemerintah Daerah dalam menjalankan tugas dan perannya secara efektif dan efisien demi terwujudnya bentuk pemerintahan yang lebih baik lagi di masa mendatang serta dapat memberikan informasi akurat berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip *good governance* di Kecamatan Tenggarong Seberang.

KERANGKA DASAR TEORI

Konsep Pelaksanaan

Menurut Westra (2005:17) pelaksanaan merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu badan atau wadah secara berencana, teratur dan terarah guna mencapai tujuan yang diharapkan. Pelaksanaan juga merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan.

Administrasi Negara

Jhon M Pfiffner dalam buku *Public Administration* yang dikutip oleh Dwipayana (2013:11) mengemukakan bahwa administrasi Negara adalah pelaksanaan kebijakan Negara yang telah digariskan oleh badan-badan politik yang representatif. Leonard D. White dalam buku *Introduction of the Study of Public Administration* yang dikutip oleh Westra (2005:8), mengemukakan bahwa

administrasi Negara terdiri dari semua/seluruh aktivitas/kegiatan yang bertujuan pemenuhan atau pelaksanaan kebijakan Negara.

Pengertian Good Governance

Menurut Imawan (2012:32) *good governance* diartikan sebagai cara kekuasaan Negara digunakan dalam mengatur sumber-sumber ekonomi dan sosial bagi pembangunan masyarakat (*the way state power is used in managing economic and social resources for development of society*).

Filosofi Good Governance

Menurut Bappenas (2002:1) secara konseptual pengertian kata baik (*good*) dalam istilah pemerintahan yang baik (*good governance*) mengandung dua pemahaman yaitu pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Oleh karena itu, berdasarkan pengertian ini pemerintahan yang baik berorientasi pada dua hal yaitu pertama orientasi ideal Negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional dan kedua pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien melakukan upaya pencapaian tujuan nasional.

Pendekatan Good Governance

Menurut Arjamudin (2012:1) pengukuran mengenai *good governance*, sudah mulai dilakukan sejak tahun 1998 melalui indeks yang disusun oleh Huther dan Shah. Namun, selain indeks tersebut, sebenarnya ada sejumlah pendekatan yang dapat digunakan untuk menyusun indeks pemerintahan berbasis *good governance*. Setidaknya terdapat 4 (empat) pendekatan dalam menyusun indeks *good governance*, yakni pendekatan *geometric mean index* yang digunakan oleh Huther dan Shah (1998), pendekatan *unobserved component* yang digunakan oleh Kaufmann, Kraay, dan Lobaton (1999), pendekatan *principal component analysis* yang digunakan oleh Toatu (2004) dan pendekatan *arithmetic mean index* yang digunakan oleh Manning, Mukherjee, dan Gokcekus (2000).

Prinsip-Prinsip Good Governance

Menurut Bappenas (2002:1), terdapat 14 (empat belas) prinsip *good governance* yaitu sebagai berikut :

1. Wawasan ke Depan (*visionary*);
2. Keterbukaan dan Transparansi (*openness and transparency*);
3. Partisipasi Masyarakat (*participation*);
4. Tanggung Gugat (*accountability*);
5. Supremasi Hukum (*rule of law*);
6. Demokrasi (*democracy*);
7. Profesionalisme dan Kompetensi (*professionalism and competency*);

8. Daya Tanggap (*responsiveness*);
9. Keefisienan dan Keefektifan (*efficiency and effectiveness*);
10. Desentralisasi (*decentralization*);
11. Kemitraan dengan Dunia Usaha Swasta dan Masyarakat (*private sector and civil society partnership*);
12. Komitmen pada Pengurangan Kesenjangan (*commitment to reduce inequality*);
13. Komitmen pada Lingkungan Hidup (*commitment to environmental protection*);
14. Komitmen Pasar yang Fair (*commitment to fair market*).

Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum dan pimpinan organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban (Adisasmita, 2011:89).

Transparansi

Bappenas (2002:1), menyebutkan transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai.

Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”, dimana Moenir (2012:26-27) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik merupakan 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.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional pada penelitian ini yaitu pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik adalah perbuatan pemberian pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut sesuai dengan penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab serta efisien dan efektif.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta menjelaskan dari variabel yang diteliti.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian kualitatif ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, dengan indikator sebagai berikut :

1. Pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, melalui :
 - a. Transparansi
 - b. Akuntabilitas
2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik.

Sumber Data

1. Data primer yaitu merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya atau narasumber sebagai informan yang langsung berhubungan dengan fokus penelitian. Informan kunci (*key informan*) dalam penelitian ini yaitu Camat Tenggarong Seberang. Sedangkan informan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu seluruh staf Kecamatan Tenggarong Seberang yang ditentukan berdasarkan *Purposive Sampling*. Serta informan lain dan diharapkan membantu memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Tenggarong Seberang yang ditentukan berdasarkan *Accidental Sampling*.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain kondisi Kecamatan Tenggarong Seberang meliputi sejarah, keadaan geografis, penduduk, agama, pendidikan dan kondisi Kantor Kecamatan Tenggarong Seberang meliputi sumber daya manusia, kondisi kantor camat, jenis pelayanan, infrastruktur, serta buku-buku ilmiah yang berhubungan dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

1. *Library Research* yaitu penulis menggunakan fasilitas perpustakaan untuk mendapatkan teori-teori yang mendukung penulisan penelitian ini dengan membaca literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Termasuk dalam teknik ini adalah: teknik dokumentasi, teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder, yakni dengan cara menelaah dokumen dan kepustakaan yang dikumpulkan dari berbagai dokumen seperti; peraturan perundang-undangan, arsip, laporan dan dokumen pendukung lainnya yang memuat pendapat para ahli kebijakan sehubungan dengan penelitian.

2. *Field Work Research* yaitu penulis mengadakan penelitian langsung dilapangan terhadap objek penelitian dimana dalam tahap ini dipergunakan teknik-teknik sebagai berikut :
 - a. Observasi yaitu penulis mengadakan pengamatan dan berusaha mengetahui serta mengumpulkan data yang ada hubungannya dengan penulisan ini.
 - b. Wawancara yaitu digunakan untuk memperoleh data primer, melalui teknik wawancara secara mendalam dan wawancara terstruktur penulis dapat memperoleh penjelasan yang rinci dan mendalam mengenai pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara.
 - c. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder, yakni dengan cara menelaah dokumen dan kepustakaan yang dikumpulkan dari berbagai dokumen seperti; peraturan perundang-undangan, arsip, laporan dan dokumen pendukung lainnya yang memuat pendapat para ahli kebijakan sehubungan dengan penelitian.

Teknik Analisis Kualitatif

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif menurut Miles dkk (2014:31-33) yang mengatakan bahwa analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu sebagai berikut :

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. Penyimpulan / Verifikasi (*Drawing ang Verifying Conclusions*)

Keabsahan Data

Penilaian keabsahan penelitian kualitatif terjadi pada waktu proses pengumpulan data, dan untuk menentukan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu dan dalam memeriksa keabsahan data yang diperoleh maka penulis menggunakan teknik triangulasi data.

HASIL PENELITIAN

Pembahasan

Pelaksanaan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara

Transparansi

Bappenas (2002:1), menyebutkan transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa transparansi di Kecamatan Tenggarong Seberang masih kurang, hal ini dikarenakan tidak terdapat informasi yang jelas mengenai prosedur atau tata cara mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Tenggarong Seberang. Ditunjang pemerintah dalam memberikan pelayanan terkesan dipersulit dan memakan waktu lama.

Transparansi dapat dilihat dari tiga aspek, yaitu adanya kebijakan terbuka terhadap pengawasan, adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah, dan berlakunya prinsip *check and balance* antara lembaga eksekutif dan legislatif. Tujuan dari transparansi adalah membangun rasa saling percaya antara pemerintah dengan publik dimana pemerintah harus memberi informasi akurat bagi publik yang membutuhkan, terutama informasi handal yang berkaitan dengan masalah hukum, peraturan, dan hasil yang dicapai dalam proses pemerintahan, adanya mekanisme yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi yang relevan, adanya peraturan yang mengatur kewajiban pemerintah daerah menyediakan informasi kepada masyarakat, serta menumbuhkan budaya di tengah masyarakat untuk mengkritisi kebijakan yang dihasilkan pemerintah daerah.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa memang belum pernah dilakukan publikasi secara langsung yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Tenggarong Seberang dalam pengurusan maupun pelayanan. Transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik akan dapat memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Pentingnya informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik terutama pada Kecamatan Tenggarong Seberang akan dapat memudahkan masyarakat untuk dapat melaksanakan kepengurusan administrasi kependudukan. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dengan masyarakat serta akan menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, akuntabel, dan responsive terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat.

Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum dan pimpinan organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban (Adisasmita, 2011:89).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa akuntabilitas di Kecamatan Tenggarong Seberang masih kurang, hal ini dikarenakan pegawai terkesan pilih kasih yaitu masyarakat yang dikenal diberi pelayanan lebih dulu dibandingkan yang tidak dikenal. Walaupun pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur pelaksanaan pelayanan atau SOP, dalam bekerja jika terjadi kesalahan biasanya pimpinan memberikan sanksi kepada pegawai dan seluruh pekerjaan merupakan tanggung jawab pemerintah.

Akuntabilitas yakni adanya pembatasan dan pertanggungjawaban tugas yang jelas. Akuntabilitas merujuk pada pengembangan rasa tanggungjawab publik

bagi pengambil keputusan di pemerintahan, sektor privat dan organisasi kemasyarakatan sebagaimana halnya kepada pemilik (*stakeholder*). Khusus dalam birokrasi, akuntabilitas merupakan upaya menciptakan sistem pemantauan dan mengontrol kinerja kualitas, inefisiensi, dan perusakan sumberdaya, serta transparansi manajemen keuangan, pengadaan, akunting, dan dari pengumpulan sumber daya. Secara umum, akuntabilitas berarti kewajiban suatu organisasi untuk membuat perhitungan-perhitungan yang seksama dan mencatatnya dengan gambaran yang benar tentang transaksi finansial dan keadaan organisasi, kemudian menyampaikan laporan tersebut pada laporan tahunan.

Berdasarkan hal tersebut, disimpulkan pegawai Kecamatan Tenggarong Seberang kurang memanfaatkan waktu luang yang seharusnya dapat digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan tepat waktu. Pemanfaatan waktu yang sebaik mungkin dalam bekerja perlu menjadi perhatian oleh pegawai pada Kecamatan Tenggarong Seberang guna meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Akuntabilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi, dalam hal ini ialah kantor Kecamatan Tenggarong Seberang merupakan kewajibannya untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan. Sehingga secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas berarti menelaraskan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku. Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini tidak saja menguntungkan bagi masyarakat akan tetapi juga mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara

Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor pendukung pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara, diketahui faktor pendukung yaitu kemampuan atau kompetensi pegawai.

Kemampuan atau kompetensi yang dimiliki pegawai mengacu kepada dimensi perilaku dari sebuah perilaku organisasi yang diperlukan seseorang untuk dapat melaksanakan pekerjaannya secara memuaskan. Kompetensi seorang individu merupakan sesuatu yang melekat dalam dirinya yang dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kinerjanya. Sesuatu yang dimaksud bisa menyangkut motif, konsep diri, sifat, pengetahuan maupun kemampuan/keahlian.

Pegawai yang memiliki kemampuan yang baik dalam bekerja, hal ini dikarenakan pegawai mengutamakan kualitas dan keteraturan, kesadaran organisasional, mendapatkan pengarahan, mencari informasi, berpikir secara konseptual dan percaya diri dalam bekerja. Sedangkan pegawai yang memiliki kemampuan yang kurang baik dalam bekerja, hal ini dikarenakan responden kurang mengutamakan orientasi pencapaian, kurang melakukan pemahaman secara

interpersonal, kurang mengedepankan pelayanan dan tidak berusaha menjadi pemimpin dalam suatu tim kerjasama di tempat kerja.

Berdasarkan hal tersebut, diketahui semakin baik kemampuan atau kompetensi pegawai dalam bekerja maka semakin baik kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, dan begitu pula sebaliknya. Adapun kemampuan atau kompetensi pegawai dalam bekerja dipengaruhi oleh pengetahuan kerja dan profesional, kesadaran organisasi/konsumen, komunikasi, keahlian interpersonal, kerjasama tim, inisiatif, keahlian analitis, produktifitas, kualitas, manajemen/pengawas dan kepemimpinan.

Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor penghambat pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara, diketahui faktor penghambat yaitu kedisiplinan.

Kedisiplinan merupakan salah satu tolak ukur untuk melihat kinerja aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya khususnya dalam melayani masyarakat. Seorang aparat yang memiliki kedisiplinan yang tinggi secara otomatis akan memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan yang di embannya sehingga mereka mampu menempatkan dirinya sebagai seorang pelayan yang baik yang senantiasa memberikan teladan terhadap masyarakat yang dilayaninya.

Dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan Nasional, diperlukan adanya Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur Aparatur Negara, Abdi Negara, dan Abdi masyarakat yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara, dan Pemerintah serta yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, berhasil guna, bersih, bermutu tinggi, dan sadar akan tanggungjawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan. Untuk membina Pegawai Negeri Sipil yang demikian itu, antara lain diperlukan adanya Peraturan Disiplin yang memuat pokok-pokok kewajiban, larangan, dan sanksi apabila kewajiban tidak ditaati, atau larangan dilanggar.

Berdasarkan hasil observasi diketahui permasalahan kinerja pegawai dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang keluar kantor di waktu jam kerja dengan kepentingan pribadinya. Rendahnya disiplin pegawai dari hasil pengamatan di lapangan menunjukkan rendahnya tingkat kedisiplinan aparat terlihat dari ada saja oknum pegawai yang masuk kerja siang (jam 08.30 WIB) dan pulang awal (sebelum jam 14.15 WIB) dari ketentuan masuk kerja jam 08.00 WIB dan jam pulang 14.15 WIB. Disamping hal tersebut juga menurunnya disiplin pegawai yang ditandai dengan absensi kehadiran apel pagi dan siang. Pelaksanaan tugas rutin seperti apel pagi dan siang yang mengikuti hanya sedikit.

Kedisiplinan memegang peranan yang amat penting dalam pelaksanaan kerja pegawai. Seorang pegawai yang mempunyai tingkat kedisiplinan yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan. Seorang pegawai yang disiplin tidak akan mencuri waktu kerja untuk melakukan hal-hal yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara:
 - a. **Transparansi**
Transparansi di Kecamatan Tenggarong Seberang tidak sesuai prinsip *good governance*, hal ini dikarenakan tidak terdapat informasi yang jelas mengenai prosedur atau tata cara mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Tenggarong Seberang. Ditunjang pemerintah dalam memberikan pelayanan terkesan dipersulit dan memakan waktu lama.
 - b. **Akuntabilitas**
Akuntabilitas di Kecamatan Tenggarong Seberang tidak sesuai prinsip *good governance*, hal ini dikarenakan pegawai terkesan pilih kasih yaitu masyarakat yang dikenal diberi pelayanan lebih dulu dibandingkan yang tidak dikenal. Walaupun pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur pelaksanaan pelayanan atau SOP, dalam bekerja jika terjadi kesalahan biasanya pimpinan memberikan sanksi kepada pegawai dan seluruh pekerjaan merupakan tanggung jawab pemerintah.
2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara, diketahui faktor pendukung yaitu ketaatan aparat dan faktor penghambat yaitu kedisiplinan.

Saran

1. Pihak kecamatan seharusnya memberi informasi secara terbuka terhadap segala pengurusan yang ada di Kecamatan Tenggarong Seberang.
2. Dalam menjalankan pekerjaannya yang langsung berhadapan dengan masyarakat sebaiknya pihak kecamatan memiliki prosedur serta peraturan yang jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. 2011. *Pembangunan Pedesaan dan Perkotaan*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Arjamudin. 2012. *Penerapan Konsep Good Governance Di Indonesia*. <http://arjaenim.blogspot.com/2012/11/penerapan-konsep-good-governance-di.html>. Diakses pada tanggal 16 November 2014.
- Bappenas. 2002. *Prinsip-Prinsip Good Governance*. <Http://bappenas.go.id>. Diakses pada tanggal 24 November 2014.

Dwipayana, A. 2013. *Membangun Good Governance*. Penerbit Raja Grafindo Pustaka. Jakarta.

Imawan, R. 2012. *Membedah Politik Orde Baru*. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Miles, Matthew B, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. Sage Publication, Inc.

Moenir, I.K. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Westra, P. 2005. *Ensiklopedi Administrasi*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Winarno, B. 2008. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Penerbit PT Buku Kita. Jakarta.

Dokumen-dokumen :

Keputusan MENPAN Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/ 7/2003 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.