

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA SAMARINDA

Richard Christian¹

Abstrak

Richard Christian, Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda, di bawah bimbingan Bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Enos Paselle, M.AP selaku pembimbing II.

Latar belakang penulisan skripsi ini adalah mengenai Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda, tujuan penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda diantaranya mengenai penerapan prinsip partisipasi, akuntabilitas, transparansi dan efektifitas dan efisiensi, serta untuk mengetahui dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelaksanaannya.

Fakta yang didapatkan di lapangan melalui penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa dalam penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas masih belum terlaksana dengan baik, dilihat dari kurangnya kesadaran dari pencari kerja dan perusahaan penyedia kerja untuk menyalurkan aspirasinya, dan kurang disiplinnya pegawai terhadap jam kerja serta dalam penyusunan laporan hasil kerja. Namun dari penerapan prinsip transparansi, dan efektifitas dan efisiensi telah berjalan dengan baik, terlihat dari keterbukaan informasi yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda mengenai pelayanan pencari kerja yang dapat diperoleh dengan mudah, akurat, dan memadai oleh publik melalui papan pengumuman atau papan iklan dan website, serta penyelesaian produk pelayanan yang cepat dan memuaskan bagi para pengguna layanan pencari kerja. Maka berdasarkan temuan yang didapati dilapangan tersebut penulis menilai masih diperlukannya perbaikan terhadap penerapan prinsip-prinsip dari good governance terkhususnya untuk pelayanan pencari kerja.

Kata Kunci: *Good Governance, Pelayanan Publik, Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda*

PENDAHULUAN

Dengan bergesernya paradigma dari *government* ke arah *governance*, yang menekankan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:richardchristian86@gmail.com

pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani (*civil society*), maka dikembangkan pandangan atau paradigma baru administrasi publik yang disebut dengan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dengan telah banyak diterapkannya prinsip-prinsip *good governance* oleh birokrasi publik saat ini membuat sebagian besar publik berasumsi bahwa dengan memiliki praktik *good governance* maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) menjadi semakin rendah, masalah penegakan hukum berjalan dengan lancar, dan pemerintah semakin peduli dengan kepentingan masyarakat. Akan tetapi sekarang ini masih ada dirasakan ketidakpuasan dari masyarakat terhadap pelayanan publik dari pemerintah baik secara langsung maupun melalui media masa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak adanya transparansi ataupun pegawai yang kurang responsif. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah belum cukup baik.

Dari uraian di atas, penulis menganggap perlu untuk memahami serta menerapkan prinsip-prinsip *good governance* (pemerintahan yang baik). Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda tersebut sebagai objek penelitian, maka penulis mengambil judul penelitian “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi faktor apa saja yang mendukung dan menghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan bahan referensi bagi pihak-pihak yang akan mengadakan penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik sekaligus

sebagai masukan positif bagi Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda khususnya pada Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja.

2. Secara praktis sebagai sumbangan pemikiran dalam mempelajari dan memecahkan masalah yang menjadi kendala dalam proses pelayanan bagi Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda agar dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan *stakeholders* dan mencapai tujuan yang diinginkan.

KERANGKA DASAR TEORI

Good Governance

Pengertian dari *good governance* mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat. Dalam hal ini adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat (Santosa, 2009:131).

Prinsip-Prinsip Good Governance

Karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) berdasarkan UNDP (1997) dalam Sedarmayanti (2012:44), meliputi : Prinsip Partisipasi, Aturan hukum, Transparansi, Daya tanggap, Beorientasi konsensus, Berkeadilan, Efektivitas dan efisiensi, Akuntabilitas, Visi strategis, Saling keterbukaan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Pasolong, 2014:128).

Pelayanan Pencari Kerja

1. AK.I (Kartu Tanda Pendaftaran Pencari Kerja/Kartu Kuning), adalah sebagai tanda bukti bahwa pencari kerja telah mendaftarkan diri pada Dinas yang bertanggung jawab di bidang Ketenagakerjaan Kabupaten/Kota dan juga sebagai tanda pengenal untuk memudahkan mencari Kartu Induknya. Pengisian AK.I dilakukan oleh pengantar kerja atau petugas antar kerja setelah diadakan wawancara dengan pencari kerja.
2. AK.II (Kartu Induk Pencari Kerja/Data Pencari Kerja), yaitu semua pencari kerja yang mendaftarkan diri untuk mendapatkan pekerjaan harus didaftar dalam Kartu Induk Pencari Kerja (AK.II) dengan mencatat hal-hal yang dapat memberi gambaran tentang kemampuan untuk bekerja dan lain-lain yang berhubungan dengan usaha penempatannya. Pengisian AK.II menjadi tanggung jawab penuh pengantar kerja atau petugas antar kerja.

3. AK.III (Kartu Lowongan Pekerjaan), merupakan kartu untuk mendaftarkan perusahaan yang baru berdiri dan juga sebagai pencari tenaga kerja, dimana perusahaan yang mendaftar dan mengisi kartu AK.III diwajibkan pula membuat selebaran pengumuman yang ditempelkan di mading Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda tentang lowongan pekerjaan tersebut sehingga para pencari kerja dapat langsung mengetahuinya.
4. AK.IV (Kartu Panggilan Kepada Pencari Kerja), kartu AK.IV ini dapat dipakai untuk memanggil pencari kerja dalam hal :
 - 1) Lowongan kerja yang sesuai untuk ditawarkan.
 - 2) Perlu mengetahui apakah pencari kerja masih memerlukan bantuan dari Dinas yang bertanggungjawab di bidang Ketenagakerjaan Kabupaten/Kota karena telah lama tidak mengadakan kontak.
 - 3) Keperluan lain-lain yang berhubungan dengan usaha penempatan.
5. AK.V (Surat Pengantar Calon Tenaga Kerja), surat pengantar ini terdiri dari dua bagian, pertama bagian sebelah kiri adalah sebagai penunjukkan calon untuk mengisi lowongan pekerjaan, kedua sebelah kanan adalah sebagai jawaban pemberi kerja atas hasil penunjukkan AK.V dilakukan oleh pengantar kerja atau petugas antar kerja.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional dalam penelitian ini yaitu penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, adalah segala bentuk kegiatan atau cara melayani kebutuhan seseorang atau kelompok maupun masyarakat, memberikan bantuan pelayanan kepada yang dilayani dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* seperti partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas dan efisiensi sebagai acuan prosedur pelaksanaan pelayanan publik yang baik didalam pemberian layanan pembuatan AK.I, AK.II, AK.III, AK.IV, AK.V oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda di Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja, sehingga dapat mencapai hasil dan tujuan yang diinginkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda dan para *stakeholder*.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu bersifat Deskriptif Kualitatif.

Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda”, yaitu pelayanan pencari kerja meliputi pelayanan pembuatan AK.I, AK.II, AK.III, AK.V dan AK.V yang dilaksanakan Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja dengan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda, dengan indikator :
 - a) Partisipasi, b) Transparansi, c) Akuntabilitas, d) Efektivitas dan Efisiensi
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.

Sumber Data

Ada dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Untuk memperoleh data, penulis menggunakan informan dilakukan secara *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Adapun yang menjadi informan inti (*key informan*) adalah Kepala Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja, selanjutnya yang menjadi informan adalah Kepala Seksi Penyaluran Tenaga Kerja, pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda, masyarakat pencari kerja, dan perusahaan penyedia kerja.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini, setelah menyesuaikan situasi dan kondisi di lapangan, maka penulis menggunakan beberapa cara yaitu:

- 1) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
- 2) Penelitian Lapangan (*field Work Research*)

Teknik Analisis Data

Adapun penjelasan dari gambar model interaktif yang dikembangkan Miles dan Hubberman (dalam Sugiyono 2014: 92), antara lain sebagai berikut:

- a) Pengumpulan data, b) Reduksi data, c) Penyajian data, d) Penarikan kesimpulan

HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda

Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Samarinda. Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda berfungsi sebagai pembantu Walikota dalam melaksanakan urusan rumah tangga daerah dan tugas bantu di bidang Ketenagakerjaan dan merupakan unsur pelaksana Pemerintahan Kota Samarinda yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Samarinda.

Hasil Penelitian

Berikut ini penulis akan menyajikan hasil penelitian mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Dinas Tenaga

Kerja Kota Samarinda, di lihat dari 4 prinsip *good governance* yang meliputi : penerapan prinsip partisipasi, prinsip transparansi, prinsip akuntabilitas, dan prinsip efektivitas dan efisiensi, serta faktor pendukung dan penghambatnya.

Penerapan Prinsip Partisipasi

Partisipasi adalah terbukanya akses bagi seluruh komponen atau lapisan untuk ikut serta atau terlibat dalam pembuatan keputusan atau kebijakan, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan setiap komponen/lapisan. Berdasarkan apa yang didadaptil penulis dari pernyataan responden, dan fakta dilapangan, diketahui bahwa masyarakat pencari kerja dalam hal ini belum cukup aktif berpartisipasi baik itu dalam hal menyampaikan aspirasi, maupun mengikuti pelatihan kerja. Demikian juga dengan perusahaan penyedia kerja yang tidak aktif berpartisipasi memberikan aspirasi baik berupa kritikan dan masukan yang nantinya dapat dipakai untuk evaluasi pelayanan yang sedang berjalan. Sedangkan baik dari pihak pencari kerja dan pihak perusahaan pemberi kerja dapat dikatakan sudah berpartisipasi aktif, hal tersebut dapat dilihat dari keikutsertaan mereka mengikuti kegiatan-kegiatan seperti *job fair*.

Penerapan Prinsip Akuntabilitas

Tujuan penerapan prinsip akuntabilitas ini juga akan mengakomodasi perubahan-perubahan cepat yang terjadi pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda dan secepatnya menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut, sebagai antisipasi terhadap tuntutan pihak-pihak yang berkepentingan. Akuntabilitas yang diinginkan oleh publik juga ditekankan pada kualitas layanan itu sendiri karena masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang cepat, tanggap, mudah, dan murah.

Berdasarkan apa yang telah diperoleh oleh penulis melalui wawancara kepada responden dan fakta dilapangan terlihat bahwa Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda telah menerapkan prinsip akuntabilitas yang dapat dilihat dari pertanggungjawaban petugas dalam memberikan pelayanan kepada pencari kerja maupun perusahaan penyedia kerja berupa respon yang cepat tanggap, tidak adanya pegawai yang menyalahgunakan prosedur dan lainnya sehingga menghasilkan sebuah respon yang baik dari pihak-pihak pengguna layanan. Namun dalam penerapan prinsip akuntabilitas di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda ini masih terdapat kekurangan dalam pertanggungjawaban penyimpanan arsip karena adanya kehilangan laporan kinerja tahun 2014, dan masih lambatnya pegawai untuk menyusun laporan kinerja akhir tahun dikarenakan berbagai alasan seperti terlalu sibuknya pekerjaan sehingga belum sempat untuk menyusun laporan dan menunggu ada pihak yang membutuhkan data, baru kemudian laporan atau data tersebut disusun sehingga menjadi informasi utuh yang dapat dipergunakan.

Penerapan Prinsip Transparansi

Transparansi adalah prinsip yang menjamin penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Dari hasil penelitian dilapangan, diketahui bahwa dalam melaksanakan pelayanan publik yakni pelayanan pencari kerja, pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda telah bersikap transparan melalui beberapa cara yang dilakukan, yakni dipublikasikannya informasi ketenagakerjaan, laporan kinerja, dan prosedur pelayanan melalui majalah dinding, papan pengumuman, papan ikhtisar statistik antar kerja, *website*, dan juga media cetak (koran) yang dapat diakses oleh semua pihak, kapanpun, dan dimanapun dengan cepat, mudah, dan akurat.

Penerapan Prinsip Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas berkaitan dengan tolak ukur berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan dari pihak penyelenggara layanan, sedangkan efisiensi berkaitan dengan kualitas, biaya dan waktu pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis diketahui bahwa waktu penyelesaian yang ada sudah berdasarkan SOP (*Standart Operational Procedure*) yaitu 10-15 menit. Pengurusan pelayanan juga tidak dikenakan biaya apapun. Ketepatan cara dan sasaran dalam memberikan pelayanan pencari kerja kepada para pencari kerja dan perusahaan penyedia kerja dapat dikatakan baik, pernyataan tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden yang mengatakan bahwa keperluan mereka untuk datang ke Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda telah terpenuhi dengan baik tanpa adanya keluhan yang berarti.

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat

Pertama, Faktor-faktor yang mendukung terwujudnya prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan pencari kerja berdasarkan dari hasil penelitian dan wawancara kepada responden sebagaimana yang telah dijelaskan diatas, maka dapat diketahui faktor-faktor pendukungnya, yakni :

- a. Adanya sarana yang disediakan untuk mewujudkan partisipasi dan meyerap aspirasi dari *stakeholders* seperti, adanya kotak saran, *website*, *job fair*, survei yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan sekaligus untuk menyerap kritikan maupun masukan, dan pelatihan kerja.
- b. Ketaatan petugas terhadap prosedur pelayanan.
- c. Petugas yang cepat tanggap.
- d. Sumber daya manusia yang memadai dengan tingkat pendidikan terbanyak adalah Strata 1 (S1) atau sebanyak 57,41% dari jumlah pegawai, serta memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai operator layanan sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan memecahkan masalah yang dihadapi pengguna layanan.

- e. Informasi yang lengkap, jelas dan mudah diakses pencari kerja dan perusahaan penyedia kerja melalui papan-papan pengumuman dan bursa kerja *online* maupun *website* Disnaker samarinda.
- f. Tersedianya peralatan elektronik seperti komputer, mesin cetak, dan jaringan internet. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan waktu penyelesaian pelayanan yang cepat serta biaya pelayanan yang bebas biaya.

Kedua, faktor-faktor penghambatnya dapat berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal) :

- 1) Hambatan dari dalam (internal) meliputi :
 - a. Kurang disiplinnya petugas, diantaranya adalah ketidaktepatan waktu kehadiran petugas atau pegawai dengan jam kerja yang ditetapkan, meninggalkan kantor pada saat jam kerja, dan penyimpanan *file* sehingga menyebabkan adanya laporan ataupun data yang hilang, kurangnya kesadaran pegawai untuk secepatnya membuat laporan kinerja tahunan agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.
 - b. Komputer yang terkadang *error* dan internet yang lambat.
- 2) Hambatan dari luar (eksternal) meliputi :
 - a. Kesadaran pencari kerja dan perusahaan penyedia kerja yang masih kurang untuk berpartisipasi secara aktif, baik itu menyampaikan aspirasi berupa kritik atau masukan, dan juga mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.
 - b. Masih ada pencari kerja maupun perusahaan penyedia kerja yang belum membawa persyaratan yang lengkap sesuai prosedur untuk mengurus pelayanan ketenagakerjaan.
 - c. Terjadinya pemadaman listrik dan terkadang generator pembangkit listrik tidak dapat di fungsikan.

Pembahasan

Dalam konsep *good governance* harus ada sinergi antara semua pihak yaitu negara atau pemerintah, swasta, dan masyarakat sehingga kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah semata (Sedarmayanti, 2012:5).

Penerapan Prinsip Partisipasi

Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat (Surjadi 2012:12). Berikut ini adalah pembahasannya :

Pertama, Partisipasi dalam menyampaikan aspirasi belum berjalan dengan baik, hal tersebut ditandai dengan tidak adanya pencari kerja dan perusahaan penyedia kerja yang menggunakan kotak saran dan *website* yang disediakan Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda untuk menyampaikan kritik dan saran. Namun demikian masih ada aspirasi dapat diperoleh dari mereka karena Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda melakukan survei setiap tiga bulan sekali untuk

mengetahui kepuasan pengguna layanan sekaligus untuk menyerap kritikan maupun masukan mereka.

Kedua, Partisipasi dalam mengikuti kegiatan-kegiatan yang disediakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda seperti pelatihan kerja, dan *job fair*. Dari wawancara kepada beberapa pencari kerja diketahui bahwa pencari kerja banyak yang tidak mengikuti pelatihan kerja dikarenakan beberapa alasan, seperti kurang pedulinya pencari kerja untuk mengikuti kegiatan tersebut, dan ada juga pencari kerja yang tidak mengetahui tentang kegiatan tersebut, tetapi baik masyarakat pencari kerja dan perusahaan penyedia kerja sudah cukup aktif mengikuti *job fair* yang diadakan setiap 1 (satu) tahun sekali yang bertujuan untuk menyerap tenaga kerja.

Dari pembahasan tersebut, maka dapat diketahui faktor yang mendukung dalam penerapan prinsip partisipasi ini yakni, tersedianya sarana seperti kotak saran, *website*, *job fair*, survei yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan sekaligus untuk menyerap kritikan maupun masukan, dan pelatihan kerja. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kesadaran pencari kerja dan perusahaan penyedia kerja yang masih kurang untuk berpartisipasi secara aktif, baik itu menyampaikan aspirasi berupa kritik atau masukan, dan juga mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.

Penerapan Prinsip Akuntabilitas

Sebagaimana yang disampaikan oleh Lenvine (1990:188) dalam Dwiyanto (2008:143) mengatakan bahwa akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Berikut ini adalah pembahasannya :

Pertama, Pelaksanaan prosedur. Dalam prosedur jam kerja berdasarkan pengamatan penulis belum berjalan dengan baik, dikarenakan masih adanya pegawai maupun petugas yang datang terlambat sekitar 15 menit dari jam kerja yang ditetapkan yaitu pukul 07:30, selain itu masih ada petugas yang meninggalkan kantor pada saat jam kerja dengan berbagai alasan, seperti ingin menjemput anak sekolah, membeli makanan, dan urusan keluarga. Namun demikian dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan produk layanan (pelayanan pencari kerja) sudah cukup baik dan sesuai dengan prosedur. Prosedurnya tidak berbelit-belit, dan untuk menyelesaikan sebuah produk layanan hanya membutuhkan waktu berkisar 10-15 menit saja.

Kedua, Pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan kinerja. Dalam pertanggungjawaban tugas dan kinerjanya dalam penyelenggaraan pelayanan pencari kerja berdasarkan hasil pengamatan penulis juga belum berjalan dengan baik, dapat dilihat dari lambatnya pegawai dalam menyelesaikan laporan kerja tahunan dan adanya laporan kerja yang hilang, hal tersebut juga diperparah dengan apa yang didapat penulis melalui wawancara kepada seorang pegawai yang mengatakan bahwa laporan baru akan dibuat dan data-data serta informasi

dari laporan tersebut baru akan dipublikasikan apabila ada pihak yang meminta, seperti misalnya untuk melengkapi data Badan Pusat Statistik.

Dengan demikian maka dapat diketahui faktor pendukung dalam penerapan prinsip akuntabilitas ini yaitu, petugas telah memberikan pelayanan pencari kerja kepada pencari kerja maupun perusahaan penyedia kerja sesuai dengan prosedur yang ada. Kemudian ada juga faktor penghambatnya yakni, kurang disiplinnya petugas, diantaranya adalah ketidaktepatan waktu kehadiran petugas atau pegawai dengan jam kerja yang ditetapkan, meninggalkan kantor pada saat jam kerja, dan penyimpanan *file* sehingga menyebabkan adanya laporan ataupun data yang hilang, kurangnya kesadaran pegawai untuk secepatnya membuat laporan hasil kerja tahunan agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.

Penerapan Prinsip Transparansi

Transparansi merupakan penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai (Dwiyanto, 2008:80). Berikut ini adalah pembahasannya :

Pertama, Keterbukaan prosedur. Informasi mengenai prosedur pelayanan sudah cukup transparan. Hal tersebut didapati penulis dari pengamatan dan hasil wawancara kepada beberapa responden, kemudian diketahui bahwa informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan untuk pengurusan AK.I, AK.II, AK.III, AK.IV dan AK.IV mudah diperoleh publik, yakni dapat melalui papan pengumuman yang tersedia didepan ruang pelayanan ataupun dapat juga diperoleh di *website* Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda. Untuk biaya pengurusan tidak dikenakan biaya apapun atau bebas biaya.

Kedua, Kemudahan memperoleh informasi ketenagakerjaan. Informasi ketenagakerjaan dalam hal pelayanan pencari kerja dapat diperoleh dengan mudah dan jelas, yaitu terpampang jelas pada papan iklan atau papan pengumuman yang berada di sebelah lapangan parkir gedung Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda, disana para pencari kerja dapat melihat lowongan pekerjaan yang tersedia beserta kriteria dan persyaratan yang dibutuhkan perusahaan penyedia kerja. Informasi ketenagakerjaan juga tersedia di *website* Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda. Kemudian laporan hasil kerja Dinas tiap bulannya dapat dilihat melalui papan ikhtisar statistik antar kerja.

Kemudian dapat dilihat faktor pendukung penerapan prinsip transparansi ini adalah adanya keterbukaan informasi yang lengkap, jelas dan mudah diakses pencari kerja dan perusahaan penyedia kerja melalui papan-papan pengumuman dan bursa kerja *online* atau *website* Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda, namun tidak didapati faktor penghambatnya.

Penerapan Prinsip Efektivitas dan Efisiensi

Menurut UNDP (*United Nation Development Program*) dalam Dwiyanto (2008:80), *good governance* memiliki beberapa prinsip yang salah satunya adalah efektivitas dan efisiensi, yakni terselenggaranya kegiatan instansi publik dengan

menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab. Indikatornya antara lain : pelayanan cepat, tepat, dan murah. Berikut ini adalah pembahasannya :

Pertama, Pelayanan yang cepat. Penyelesaian pembuatan layanan ketenagakerjaan dalam hal ini pelayanan pencari kerja baik AK.I, AK.II, AK.III, AK.IV dan AK.V hanya membutuhkan waktu berkisar 10-15 menit, prosedur dan persyaratan pengurusan layanan sangat mudah dan tidak berbelit-belit. Didukung pula dengan sumber daya manusia di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda yang berjumlah 54 orang dengan tingkat pendidikan terendah adalah SLTA atau setingkat dan jumlah tingkat pendidikan terbanyak adalah Strata1 dengan 31 orang pegawai atau sebanyak 57,41% dari jumlah pegawai. Petugas memahami dengan jelas tugas pokok dan fungsinya sehingga pelayanan dapat diberikan dengan efektif dan efisien, hal tersebut didapati melalui pengamatan penulis dan hasil wawancara kepada responden. Maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan sudah cukup cepat.

Kedua, Pelayanan yang tepat. Berdasarkan hasil pengamatan di Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja penulis menafsirkan bahwa pelayanan yang tepat telah diberikan, dengan hasil pelayanan yang tepat sasaran, dapat dilihat dari kepuasan pihak pencari kerja dan perusahaan penyedia kerja dengan adanya prosedur yang mudah, petugas yang tanggap akan kebutuhan dari pencari kerja ataupun perusahaan penyedia kerja, serta mengetahui cara untuk pemecahan masalahnya. Pada Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja juga selalu diadakan survei kepada pencari kerja setiap tiga bulan sekali. Dari survei yang dilakukan bulan lalu, penilaian yang didapat dari para pengguna layanan cukup baik.

Ketiga, Pelayanan yang murah. Untuk mendapatkan produk pelayanan pencari kerja di Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda, baik pihak pencari kerja ataupun pihak perusahaan penyedia kerja tidak dikenakan biaya apapun atau bebas biaya.

Kemudian berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, dapat diketahui faktor pendukung penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi ini diantaranya adalah petugas yang cepat tanggap, sumber daya manusia yang memadai, dan didukung dengan tersedianya peralatan elektronik seperti komputer, mesin cetak, dan jaringan internet, kemudian penyelesaian pelayanan yang cepat serta biaya pelayanan yang bebas biaya. Sedangkan faktor penghambatnya adalah masih ada pencari kerja maupun perusahaan penyedia kerja yang belum membawa persyaratan yang lengkap sesuai prosedur untuk mengurus pelayanan ketenagakerjaan, komputer yang terkadang *error* dan internet yang lambat, kemudian apabila terjadi pemadaman listrik dan terkadang generator pembangkit listrik tidak dapat di fungsikan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda di Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja, dan pembahasan serta analisis pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan sesuai dengan fokus penelitian dan tujuan penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda di Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja yang meliputi pelayanan pembuatan AK.I, AK.II, AK.III, AK.IV, dan AK.V, yakni :
 - a. Dalam penerapan prinsip partisipasi, dilihat dari peran serta pencari kerja dan perusahaan penyedia kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda Pada Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja dalam hal menyampaikan aspirasi baik berupa kritik maupun saran masih belum optimal karena pencari kerja ataupun perusahaan belum aktif menyalurkan aspirasinya. Walau demikian dari pihak penyelenggara layanan, pencari kerja, dan perusahaan penyedia kerja telah tercipta sebuah sinergi dimana mereka mempunyai ketergantungan satu dengan yang lain dan tidak dapat berjalan atau berdiri sendiri.
 - b. Pelaksanaan akuntabilitas pada pelayanan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda pada Bidang Tenaga Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja masih belum optimal, terutama mengenai, kehadiran, disiplin terhadap jam kerja, dan pertanggungjawaban pada laporan kinerja tahunan. Tetapi dalam memberikan pelayanan pencari kerja (ketenagakerjaan) kepada pencari kerja dan perusahaan penyedia kerja sudah sesuai dengan SOP (*Srandart Operational Procedure*).
 - c. Keterbukaan informasi untuk dapat diakses oleh pencari kerja dan perusahaan penyedia kerja sudah cukup transparan, segala informasi yang dibutuhkan sudah tersedia melalui papan-papan pengumuman dan bursa kerja *online* atau *website* Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda sehingga informasi dapat diperoleh dengan cepat, tepat, dan mudah.
 - d. Efektivitas dan Efisiensi dalam pelaksanaan yang berkaitan dengan ketepatan, waktu, biaya, dan hasil dalam pengurusan layanan pencari kerja baik itu AK.I, AK.II, AK.III, AK.IV ataupun AK.V sudah cukup efektif dan efisien, dilihat dari kebutuhan pencari kerja dan perusahaan penyedia kerja yang menurut mereka sudah terpenuhi, prosedur yang sederhana, waktu penyelesaian yang dibutuhkan cukup singkat, serta tidak dikenakan biaya apapun atau bebas biaya untuk pengurusan pelayanan pencari kerja.
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambatnya yakni sebagai berikut :
 - a. Faktor-faktor pendukung dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* (pemerintahan yang baik) dalam pelayanan pencari kerja adalah adanya

kesadaran pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda pada Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kerja untuk memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan pencari kerja melalui kebijakan-kebijakan, dan sarana yang diberikan.

- b. Sementara itu faktor-faktor penghambat ada dua, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor dari dalam (internal) adalah kurangnya kesadaran petugas mengenai pertanggungjawaban kinerja, kedisiplinan kepada jam kerja, dan peralatan kerja yang digunakan terkadang bermasalah. Sedangkan faktor-faktor penghambat dari luar (eksternal) adalah kesadaran pencari kerja dan perusahaan penyedia kerja yang masih kurang, khususnya mengenai partisipasi mereka dan persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan..

Saran

Adapun saran dan masukan yang diberikan oleh penulis dalam hal ini adalah :

1. Perlu ditambahkannya program-program dan kegiatan atau lebih diperbanyak penyelenggaraan program dan kegiatan yang ada seperti *job fair* supaya dapat lebih banyak melakukan sosialisasi, komunikasi, maupun dalam bentuk pembinaan kepada pencari kerja dan perusahaan penyedia kerja, sehingga setiap pihak lebih jelas mengetahuinya dan dapat bersama-sama menempuh pemecahan masalah yang realistis.
2. Perlu adanya akuntabilitas kinerja dari Pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan pencari kerja berkenaan dengan administrasi, dengan cara membuat salinan dari dokumen-dokumen penting tersebut agar tidak hilang. Perlu adanya pengawasan dan sanksi tegas kepada pegawai yang bertugas membuat laporan pertanggungjawaban kinerja tahunan apabila lambat diselesaikan. Kemudian untuk pelanggaran tata tertib atau disiplin kerja perlu adanya sanksi berupa teguran tegas sampai dengan pemotongan upah bila perlu.
3. Pelayanan pencari kerja akan lebih baik lagi bila petugas betul-betul serius untuk menjalankan komitmen untuk melayani dengan menerapkan waktu istirahat bergiliran agar ruang pelayanan tidak kosong ketika ada pencari kerja maupun perusahaan yang datang untuk pengurusan baik AK.I, AK.II, AK.III, AK.IV, dan AK.V.
4. Penggantian alat-alat kerja yang kurang produktif atau yang telah usang dengan yang lebih produktif, seperti misalnya mengganti komputer yang sering *error* dan jaringan internet yang lambat dengan jaringan internet yang lebih memadai.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Haidar, 2012. "Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bontang Barat di Kota Bontang". Desertasi tidak diterbitkan. Samarinda: Program Pascasarjana Universitas Mulawarman.

Kriyantono, Rachmat, 2012. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman, 2009. *Analisis Data Kualitatif*, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.

Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Bumi Aksara. Jakarta.

Moleong, Lexy J, 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Pasolong, Harbani, 2014. *Teori administrasi publik*, Alfabeta, Bandung.

Santosa, Pandji, 2009. *Administrasi Publik – Teori Dan Aplikasi Good Governance*, PT Refika Aditama, Bandung.

Sedarmayanti, 2012. *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik" : Bagian Pertama Edisi Revisi, Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*, CV. Mandar Maju, Bandung.

Sedarmayanti, 2012. *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik" : Bagian Kedua Edisi Revisi, Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*. CV. Mandar Maju, Bandung.

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Administrasi*, CV.ALFABETA, Bandung

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, CV.Alfabeta, Bandung.

Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT Refika Aditama, Malang..

Dokumen-dokumen

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 23 Tahun 2008 *Tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Struktur Organisasi Dinas Daerah Kota Samarinda*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*