

Penerapan Prinsip-prinsip Tata Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda

Syamsinar¹

ABSTRAK.

Penerapan Prinsip-prinsip Tata Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang, di bawah bimbingan Dr. Djumadi, M.Si dan Dr. Fajar Apriani, S.Sos, M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang dan untuk mengidentifikasi faktor penghambat dari penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik di Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang. Jenis penelitian yang dilakukan termasuk deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yang ditetapkan adalah prinsip dari tata pemerintahan yang baik yakni akuntabilitas, transparansi, penegakan hukum, kesetaraan, daya tanggap, efektivitas dan efisiensi serta hambatan-hambatannya. Informan penelitian adalah Lurah dan staf Kelurahan yang tugasnya berkaitan dengan yang diteliti, masyarakat serta sektor swasta. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kelurahan Baqa dilaksanakan dengan cukup baik dengan cara penyampaian informasi dan adanya keterbukaan dari pihak Kelurahan serta kesempatan bagi masyarakat untuk memberikan aspirasi-aspirasi yang ditujukan untuk Kelurahan dengan respon yang baik dan tidak diskriminasi. Hambatan-hambatan pada penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik di Kelurahan Baqa adalah kurangnya kepedulian masyarakat terhadap kemajuan program kerja di Kelurahan dalam hal pemberi pelayanan dan penerima pelayanan, serta kurangnya sumber daya manusia yang ada di Kelurahan Baqa menjadikan pelayanan kurang efektif juga berdampak pada penyampaian informasi yang kurang maksimal.

Kata Kunci : Good Governance, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki tugas yaitu untuk mencapai tujuan negara/nasional. Oleh karena itu tujuan pemerintah mencakup di dalamnya melaksanakan segenap

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:syinar.ds@gmail.com

tugas dan fungsi pemerintah itu sendiri (baik pemerintah pusat dan pemerintah daerah) dimana fungsi pemerintah disamping memberi ruang yang cukup luas bagi kepentingan rakyat, pemerintah juga bertugas memenuhi kepentingan rakyat melalui kegiatan pembangunan, pembinaan, dan pemberdayaan masyarakat untuk mencapai tujuan Negara Republik Indonesia.

Berdasarkan pada pembukaan UUD 1945, alenia keempat secara tegas dinyatakan bahwa tugas umum pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia yang berlandaskan Pancasila.

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan, pemerintah hanya mengelola beberapa bidang yaitu : politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter, fiskal dan agama serta beberapa bidang lainnya yang membawa implikasi baru dalam manajemen publik dimana dominan pemerintah berbeda. Dalam kaitan dengan aparat birokrasi yang bertanggungjawab, isu sentral yang mencuat ke permukaan yaitu isu *good governance*. Muara dari pelaksanaan otonomi daerah adalah terselenggaranya tata pemerintahan yang baik atau *good governance*. Tata pemerintahan yang baik atau *Good Governance* akan menghasilkan birokrasi yang handal dan profesional, efisien, produktif, serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Disadari, untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik membutuhkan waktu yang tidak singkat dan juga upaya yang terus menerus. Disamping itu, perlu juga dibangun kesepakatan serta rasa optimis yang tinggi dari seluruh komponen bangsa yang melibatkan tiga pilar berbangsa dan bernegara, yaitu para aparatur negara, pihak swasta dan masyarakat untuk menumbuhkembangkan rasa kebersamaan dalam rangka mencapai tata pemerintahan yang baik dan terutama adanya sikap jujur pada rakyat adalah titik tolak untuk menciptakan pemerintahan yang tidak hanya kuat (*strong government*), melainkan juga pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*).

Kelurahan Baqa sebagai salah satu bagian kecil dari wilayah Pemerintahan Kota Samarinda juga perlu meningkatkan dan menerapkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik atau *good governance* guna mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih dan pro rakyat untuk menunjang otonomi daerah terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hasil pemikiran di atas penulis ingin mengkaji penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) di Kantor Kelurahan Baqa Samarinda Seberang untuk mengetahui pelayanan publik yang telah diselenggarakan. Dengan demikian, maka penulis ingin melakukan penelitian terhadap permasalahan tersebut dengan mengambil judul “Penerapan Prinsip-prinsip Tata Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda”.

Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang?
2. Apa saja faktor penghambat pada penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang.
2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang.

Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Secara teoritis, hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menambah bahan diskusi dan kajian Administrasi Negara tentang penerapan *Good Governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
 - b. Sebagai sumber informasi/referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai bahan masukan untuk Pemerintah Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 - b. Sebagai bahan pembelajaran bagi penulis mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* di sebuah instansi pemerintahan.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori dan Konsep

1. Tata Pemerintahan yang Baik

Pengertian Tata Pemerintahan yang Baik

Secara sederhana, *Good Governance* diterjemahkan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik. Yang dimaksud dengan kata “baik” disini adalah mengikuti kaidah-kaidah tertentu sesuai dengan prinsip-prinsip dasar *good governance*. Sebagian kalangan mengartikan *good governance* sebagai penerjemahan konkret demokrasi dengan meniscayakan adanya *civic culture* sebagai penopang sustainability demokrasi itu sendiri. Istilah *Good Governance*

seringkali dipahami sebagai “penyelenggaraan pemerintah / pemerintahan / tata pemerintahan yang baik”. Sebenarnya istilah *Good Governance* menunjuk pada tindakan atau tingkah laku yang didasarkan pada nilai-nilai, dan yang bersifat mengarahkan, mengendalikan, atau mempengaruhi masalah publik untuk mewujudkan nilai-nilai itu di dalam tindakan dan kehidupan keseharian (Billah, 2002 : 40).

Menurut Dwipayana dan Eko (dalam Syarkani dan Syahriani 2009:58), *governance* merupakan konsep netral, yang darinya kita bisa memformat model yang sehat (baik), sehingga muncul istilah *good governance* (tata-kelola pemerintahan yang sehat), atau model yang tak sehat (buruk), sebuah model atau tata-kelola pemerintahan yang tak sehat – *bad governance*.

Banyak pendapat mengenai *good governance* yang sangat membantu kita dalam memahami arti sebenarnya, salah satunya yakni dari Lembaga Administrasi Negara yang berperan aktif untuk mewujudkan dan terlaksananya *good governance*. Pengertian *good* dalam *good governance* menurut LAN (dalam Sedermayanti, 2006:6) mengandung 2 arti :

1. 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.
2. Aspek-aspek fungsional dari pemerintahan efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Pada hakikatnya pemerintah yang baik adalah menganggap bahwa kekuasaan amanat untuk bisa melayani masyarakat dengan maksimal. Begitu pula yang dipaparkan oleh LAN (dalam Widodo, 2001:18) dengan mengartikan bahwa *good governance* dalam proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan pelayanan publik *good and service*. Dengan adanya slogan demikian masyarakat menjadi tujuan untuk menyediakan pelayanan prima.

Prinsip-prinsip Tata Pemerintahan yang Baik

Kendati diawali oleh tawaran badan-badan internasional, namun cita *good governance* kini sudah menjadi bagian diskursus serius dalam wacana pengembangan paradigma birokrasi dan pembangunan ke depan. Dari berbagai hasil kajian LAN, Simamungsong dan Sinuraya (2004 : 256-263) mengutip sembilan aspek fundamental dalam perwujudan *Good Governance*, yaitu :

1. Partisipasi
2. Penegakan Hukum
3. Transparansi
4. Responsif
5. Orientasi Konsensus
6. Kesetaraan
7. Efektivitas
8. Akuntabilitas
9. Visi Strategis

2. **Pelayanan Publik**

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2006:26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Bentuk Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik itu dibagi dalam kelompok-kelompok :

1. Kelompok pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen itu antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Milik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Sertifikat Kepemilikan/penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan organisasi publik yang diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MAN.PAN/7/2003, harus mengutamakan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan umum.
 - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
 - c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum.
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
3. Hak dan kewajiban, baik dari pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum, berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan

pelayanan umum.

4. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
5. Keamanan, dalam arti bahwa proses kerja hasil pelayanan publik dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
6. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan publik, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
7. Efisien, dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan maksud dan tujuan pelayanan yang diberikan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah yang terkait.
8. Ekonomis, dalam arti pengenaan pelayanan publik harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan public dan tidak memungut biaya yang tinggi di luar kewajaran, kondisi, dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
9. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan jangkauan pelayanan publik harus diusahakan seluas mungkin dengan retribusi yang merata dan diberlakukan secara adil.
10. Ketetapan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2013:230) standar pelayanan merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). Lebih lanjut Mahmudi (2013:230) menyatakan bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya harus meliputi :

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
4. Biaya Pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

5. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Definisi Konsepsional

Adapun yang menjadi definisi konsepsional dalam penelitian ini yakni; Penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan dan memperhatikan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) seperti : Akuntabilitas, Transparansi, Penegakan Hukum, Kesetaraan, Daya Tanggap, Efektivitas dan Efisiensi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Fokus Penelitian

1. Penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik :
 - a. Akuntabilitas.
 - b. Transparansi.
 - c. Penegakan Hukum.
 - d. Kesetaraan.
 - e. Daya Tanggap.
 - f. Efektivitas dan Efisiensi.
2. Faktor penghambat pada penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik.

Sumber Data

Menurut Arikunto (2007:107) mengemukakan bahwa : “sumber data dalam penelitian subjek dari mana data dapat diperoleh”. Yang menjadi tempat penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda.

1. Data primer adalah data yang bersumber langsung dari pemberi data kepada pengumpul data (Tika, 2006:57-58). Dalam penelitian ini untuk pemilihan *informan* digunakan dua teknik yaitu:
 - a. Teknik *Purposive Sampling*
Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* (informan kunci) adalah Lurah di Kantor Kelurahan Baqa Kota Samarinda.
 - b. Teknik *Accidental Sampling*
Untuk memperoleh data lainnya peneliti memilih *informan* dari staf Kelurahan serta masyarakat yang telah melakukan dan menerima pelayanan di Kantor Kelurahan Baqa Kota Samarinda.
2. Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Tika, 2006:57-58). Sumber informasi data sekunder diperoleh melalui kepustakaan, dokumen-dokumen yang ada di Kantor Kelurahan Baqa Kota Samarinda.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2013:2) merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk mendapatkan data yang diperlukan, maka penulis menggunakan beberapa cara atau teknik pengumpulan data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik sebagai berikut :

1. Teknik Pengamatan
2. Teknik Wawancara
3. Teknik Dokumentasi

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif dengan model interaktif dari Milles, Huberman dan Saldana yang meliputi 4 (empat) komponen :

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Pengambilan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusions: Drawing/Verifying*)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penerapan Prinsip-prinsip Tata Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda

Prinsip tata pemerintahan yang baik merupakan faktor penting dalam mewujudkan sistem yang lebih baik, berdasarkan hal tersebut maka penulis sajikan data berdasarkan 6 prinsip tata pemerintahann yang baik yakni

akuntabilitas, transparansi, penegakan hukum, kesetaraan, daya tanggap, efektivitas dan efisiensi.

1. Akuntabilitas

Pelaksanaan prinsip akuntabilitas pada pertanggungjawaban atas waktu, kejelasan biaya, pengelolaan biaya, informasi pelayanan serta biaya administrasi pada proses pelayanan sudah disampaikan dengan jelas dan sesuai dengan peraturan pemerintah. Maka pelaksanaan prinsip akuntabilitas pada Kelurahan Baqa sudah baik dan sesuai dengan prosedur yang ada, karena masyarakat sudah terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Kota Samarinda.

2. Transparansi

Pelaksanaan prinsip transparansi di Kelurahan Baqa Kota Samarinda sudah baik, karena informasi yang di berikan petugas dan aparatur Kelurahan sangat jelas mulai dari informasi melalui ketua RT hingga informasi yang diberikan pihak Kelurahan melalui papan informasi yang tersedia serta petugas pemberi pelayanan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan.

3. Penegakan Hukum

Penegakan hukum di Kantor Kelurahan Baqa masih harus lebih dibenahi karena masih ada beberapa aparatur yang datang terlambat saat jam kerja hal ini terlihat dari respon serta keluhan masyarakat akan kurangnya kedisiplinan waktu yang dilakukan oleh beberapa aparatur Kelurahan sehingga menghambat kelancaran dari proses pelayanan di Kantor Kelurahan Baqa Kota Samarinda.

4. Kesetaraan

Pada prinsip kesetaraan sudah baik dengan memberikan perlakuan yang sama atau tidak membedakan status sosial, serta suku dari masyarakat telah dilakukan oleh aparatur Kelurahan hal ini terlihat dari respon baik dari masyarakat dalam menerima pelayanan serta diterimanya segala saran dan kritik dari masyarakat melalui kotak saran yang telah disediakan oleh pihak Kelurahan..

5. Daya Tanggap

Respon yang diberikan pihak Kelurahan untuk masyarakat dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, hanya saja masih ada beberapa aparatur yang terlihat tidak ramah saat memberikan pelayanan, pihak Kelurahan sendiri menegaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur akan selalu ditingkatkan demi kelancaran proses pelayanan yang nyaman untuk kepentingan bersama dengan cara menyediakan kotak saran dan kritik serta menerima semua aspirasi masyarakat sebagai bahan untuk terus memperbaiki pelayanan di Kelurahan Baqa.

6. Efektivitas dan Efisiensi

Pelaksanaan prinsip efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang telah diterapkan dengan baik. Komitmen Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien dibuktikan dengan kebijakan yang sangat membantu dan memudahkan masyarakat. Kecepatan waktu dan kesederhanaan prosedur membuat masyarakat dapat lebih menghemat waktu, biaya dan tenaga dalam proses pengurusan dokumen. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat tidak mustahil untuk diwujudkan.

Hambatan pada Penerapan Prinsip-prinsip Tata Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik

Pada penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang, hal-hal yang menjadi penghambat antara lain :

1. Sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan yang masih terbatas sehingga membuat proses pelayanan menjadi kurang maksimal.
2. Kurangnya apresiasi dari masyarakat. Masyarakat tidak sepenuhnya memberikan saran dan kritik ataupun keluhan atas pelayanan yang mereka terima dan tidak sepenuhnya berpartisipasi dikarenakan kesibukan masing-masing dalam bekerja ataupun hal lainnya.
3. Kurangnya sosialisasi dari pihak Kelurahan dan RT terhadap masyarakat mengenai informasi kegiatan-kegiatan yang ada di Kelurahan, sehingga masyarakat sering kurang terlibat di dalamnya

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Penerapan Prinsip-prinsip Tata Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara komperhensif, penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda telah dilaksanakan secara baik, terkecuali penerapan prinsip penegakan hukum dan resposibilitas atau daya tanggap karena sebagian aparaturnya Kelurahan masih memiliki disiplin yang kurang terhadap peraturan disiplin kerja dan terkadang masih belum ramah dalam melayani masyarakat.
2. Secara parsial, penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda yaitu :
 - a. Pelaksanaan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baqa sudah terlaksana dengan baik. Hal ini tercermin dari

- pemberian pelayanan yang baik dari pihak Kelurahan dan adanya laporan pertanggung jawaban kegiatan pemerintah dalam melayani masyarakat.
- b. Pelaksanaan prinsip transparansi dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baqa mengedepankan aspek keterbukaan dan keterlibatan masyarakat dalam menentukan skala prioritas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari usulan-usulan dari kegiatan yang masuk melalui kotak saran dan kritik yang telah disediakan pihak Kelurahan Baqa dan penyampaian keluhan melalui RT.
 - c. Pelaksanaan prinsip penegakan hukum di Kantor Kelurahan Baqa cukup baik walaupun masih belum berjalan dengan optimal, sebab masih adanya beberapa aparatur Kelurahan yang terkadang datang terlambat dan keluar kantor untuk urusan pribadi.
 - d. Pelaksanaan prinsip kesetaraan di Kantor Kelurahan Baqa sudah terlaksana dengan baik dimana masyarakat mendapatkan kesamaan dalam pelayanan dan perlakuan.
 - e. Pelaksanaan prinsip responsivitas atau daya tanggap dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baqa terlaksana cukup baik, yang tercermin pada sikap aparatur Kelurahan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sigap dan cekatan akan tetapi masih terdapat beberapa pegawai yang kurang ramah saat melakukan proses pelayanan kepada masyarakat.
 - f. Pelaksanaan prinsip efektivitas dan efisiensi di Kantor Kelurahan Baqa sudah terlaksana dengan baik, hal ini dapat dilihat pada proses pelayanan dan proses pembuatan surat yang di ajukan oleh masyarakat yang tidak membutuhkan waktu lama dan tidak di pungut biaya.
3. Hambatan-hambatan pada penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda yakni :
 - a. Kurangnya ketegasan dalam mengambil tindakan untuk memberi teguran dan sanksi pada pegawai yang tidak disiplin.
 - b. Tingkat kepedulian masyarakat yang kurang dalam memberikan dan mengeluarkan aspirasinya untuk Kelurahan.
 - c. Serta sikap aparatur yang terkadang masih belum ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan penulis di lapangan maka diberikan saran-saran agar penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan berjalan dengan baik, hendaknya dilakukan hal-hal berikut :

1. Dalam penciptaan pemerintah yang baik pihak Kelurahan Baqa hendaknya terus melakukan evaluasi untuk mengukur kinerja aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan agar terciptanya pemerintahan yang lebih baik.
2. Diharapkan dalam pelaksanaan pelayanan Pemerintahan Kelurahan Baqa

hendaknya dapat memberikan aturan hukum / saksi yang tegas bagi seluruh aparatur di Kelurahan, sebab dengan aturan hukum diharapkan terciptanya roda pemerintahan Kelurahan yang lebih baik dengan kedisiplinan yang tinggi.

3. Hendaknya aparatur Kelurahan Baqa lebih memberikan sikap keramah tamahan dan profesionalitas dalam memberikan pelayanan tanpa melibatkan masalah pribadi dalam bekerja.
4. Diharapkan pemerintah Kelurahan Baqa lebih aktif dalam memberikan sosialisasi pada masyarakat bahwa pentingnya untuk mengeluarkan aspirasi atau saran dan kritik untuk meninjau serta mengevaluasi kinerja aparatur Kelurahan guna memeningkatkan pelayanan prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Billah M.M. 2002. *Good Governance dan Kontrol Sosial*, Jakarta, Prisma No.8, LP33ES.
- Koentjaraningrat. 2001. *Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat*, Jakarta : Balai Pustaka
- Kurniawan Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Moenir. H.A.S.2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Manullang. 2002. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Miles, Matthew B.A, Michael Huberman, Saldana. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta. UI Press.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohman Ahmad Ainur, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, dan Sugiyanti. 2001. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN- RI.
- Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Bumi Aksar

Perundang-Undangan

Undang-undang Dasar Republik Indonesia 1945.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2004, tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

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

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan keuangan.

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP.M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.