

## **PELAKSANAAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN JAWA KOTA SAMARINDA**

**Muhammad Syahriannur<sup>1</sup> Dini Zulfiani<sup>2</sup>, Cathas Teguh Prakoso<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelaksanaan Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Jawa Kota Samarinda disertai dengan faktor penghambat. Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini berdasarkan pada sub fokus yang telah ditentukan yaitu Transparansi, Daya Tanggap, Efektifitas dan Efisiensi, Akuntabilitas serta Faktor penghambat pelaksanaan Good Governance. Key informan pada penelitian ini yaitu Lurah/Sekretaris Lurah dan informan peneliti yakni pegawai Kelurahan Jawa Kota Samarinda dan masyarakat Kelurahan Jawa Kota Samarinda melalui metode purposive sampling. Teknik pengumpulan datanya yaitu observasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif.*

*Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa beberapa prinsip Good Governance yaitu Transparansi, Daya Tanggap, Efektifitas dan Efisiensi telah diterapkan dengan cukup baik. Dalam hal Transparansi, pihak masyarakat merasa sudah transparan dalam memberikan informasi untuk memperoleh pelayanan administratif yang tersedia dalam bentuk lisan maupun tulisan. Demikian juga dengan Daya Tanggap, dikatakan cukup baik karena kepedulian dalam menanggapi keinginan maupun keluhan dari masyarakat, pihak Kelurahan Jawa melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin. Sedangkan dalam Efektivitas dan efisiensi memang sudah diterapkan dengan baik. Namun, proses pada pelayanan masih belum terlalu efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan keterbatasan sarana dan prasarana di Kelurahan Jawa masih belum tercukupi. Pada prinsip Akuntabilitas, bentuk pertanggungjawaban yang diberikan masing-masing pihak berbeda satu dengan yang lainnya. Pegawai Kelurahan Jawa sudah cukup bertanggung jawab terkait pelayanan yang ada di Kelurahan dengan memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang pelayanan-pelayanan yang tersedia. Sanksi akan pasti diberlakukan sesuai dengan peraturan jika memang membuat kesalahan. Namun, masyarakat masih berharap ada hal yang harus diperbaiki lagi agar setiap pihak Kelurahan Jawa meningkatkan kedisiplinan para pegawainya. Beberapa hambatan dalam penerapan prinsip Good Governance di Kelurahan Jawa Kota Samarinda ialah masalah jaringan internet*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Ilmu Adminisstrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing 1, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing 2, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

*yang mengalami gangguan, peralatan elektronik seperti komputer dan printer yang mengalami kerusakan, kehabisan bahan dasar seperti kertas hvs serta blank, terjadinya pemadaman listrik, kesalahan pengetikan saat input data serta masyarakat yang lupa membawa kelengkapan berkasnya.*

**Kata Kunci : Good Governance, Pelayanan Publik, Kelurahan Jawa Kota Samarinda**

## **PENDAHULUAN**

Prinsip Good Governance masih sangat sulit untuk diterapkan, karena instansi-instansi di Indonesia masih menggunakan pelayanan yang berlandaskan kebiasaan. Dapat dilihat bahwa kehidupan Negara, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah di era globalisasi, reformasi, demokratisasi dan otonomi daerah justru masih mengalami berbagai masalah dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya guna mewujudkan Good Governance secara keseluruhan. Berdasarkan teori demokrasi yang mengajarkan adanya kesetaraan dan persamaan hak diantara warga Negara, maka pelayanan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada dalam masyarakat yang dilaksanakan oleh birokrasi secara bertanggungjawab. (Dwiyanto, 2005:143)

Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 telah dijelaskan bahwa pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 diuraikan bahwa setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pemerintahan daerah dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik, harus pula diiringi dengan penerapan prinsip pemerintahan yang baik. Prinsip-prinsip dari pemerintahan yang baik menurut UNDP (dalam Rakhmat 2014:292) adalah prinsip partisipasi (participation), berbasis hukum (rule of law), transparansi (transparency), responsif (responsiveness), orientasi konsensus (consensus orientation), kesetaraan (equity), efektifitas dan efisien (effectiveness and efficiency), dan akuntabilitas (accountability).

Tata kelola pemerintahan yang baik pada tiap instansi seperti Kelurahan Jawa Kota Samarinda selalu dihadapkan dengan berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan publik. Kelurahan Jawa Kota Samarinda yang sebagai pelaksana penyelenggaraan pelayanan administrasi publik, diharapkan harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan rasa puas kepada masyarakat pengguna jasa layanan tersebut. Namun, berdasarkan observasi sementara pada

pelaksanaan pelayanan publik dalam Good Governance di Kelurahan Jawa Kota Samarinda

Dalam melaksanakan perannya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, pihak pemerintah Kelurahan Jawa Kota Samarinda harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di kelurahan yang memerlukan pelayanan secara optimal sehingga dapat terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan yang baik (Good Governance) di Kelurahan Jawa Kota Samarinda. Dengan kenyataan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Jawa Kota Samarinda”

### **Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya, yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan Good Governance dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Jawa Kota Samarinda?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung pelaksanaan Good Governance dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Jawa Kota Samarinda?

### **TEORI DAN KONSEP**

#### **Good Governance**

*Good Governance* adalah tata kelola pemerintahan yang baik yang telah didefinisikan oleh berbagai lembaga yang diakui dunia. Salah satu lembaga tersebut ialah *United Nations Development Program* (UNDP) dalam dokumen kebijakannya berjudul “*Governance for Sustainable Human Development*” mendefinisikan *Good Governance* sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif di antar negara, sektor swasta, dan *society* (Dwiyanto, 2005:82).

Menurut Mardiasmo (2005:114) mengemukakan bahwa orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *good governance*, dimana pengertian dasarnya adalah tata kelola pemerintahan yang baik. Begitu pula, menurut *The Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) dan *World Bank* (dalam Sedarmayanti 2009:273), bahwa *Good Governance* merupakan penyelenggaraan manajemen pembangunan solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi secara politik dan administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan kerangka kerja politik dan hukum bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan. Sementara itu, Keraf (dalam Rewansyah 2010: 91) mengartikan *Good Governance* sebagai keberadaan dan berfungsinya beberapa perangkat

kelembagaan publik sedemikian rupa sehingga memungkinkan kepentingan masyarakat bisa terjamin dengan baik.

### **Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (2006:16) bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung. Sedangkan menurut Kasmir (2005:15) menyatakan bahwa pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Selanjutnya Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2007:4) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Definisi Konsepsional**

Definisi konsepsional memberikan batasan terhadap pengertian istilah dari fenomena atau gejala yang di amati, baik yang telah diungkapkan maupun yang belum diungkapkan guna menciptakan ide-ide abstrak yang umum terhadap penelitian yang dilakukan, maka dari itu penulis memberikan definisi konsepsional daripelaksanaan Good Governance dalam meningkatkan Pelayanan Publik adalah suatu tata kelola pemerintahan yang baik bertujuan untuk mengatur aktivitas dari serangkaian kegiatan pelayanan masyarakat yang dirancang oleh penyelenggara pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi maupun penerima pelayanan dalam rangka pengendalian laju pertumbuhan penduduk yang tinggi.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran atau mengungkapkan suatu keadaan di lapangan sehingga dapat diketahui indikator dari variabel yang diteliti secara sistimatis, faktual, dan akurat mengenai tentang fakta-fakta dan sifat-sifat serta hubungan-hubungan antara fenomena yang di selidiki.

Menurut Denzim dan Lincoln (dalam Moleong,2007:5) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah, dan maksud berbagai metode yang ada. Selanjutnya menurut Arikunto (2006:10) bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksud untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

Dalam penelitian kualitatif ini dilakukan dengan maksud untuk membatasi dan memenuhi kriteria suatu informasi yang diperoleh di lapangan sehingga mendukung penelitian terhadap jangka waktu penyelesaian pelayanan kartu keluarga di Kelurahan Jawa Kota Samarinda.

### ***Jenis dan Sumber Data Penelitian***

Jenis sumber data yang dipakai dalam penelitian ini, ialah:

1. Data Primer

Data Primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya atau narasumber sebagai informasi yang langsung berhubungan dengan fokus penelitian. Sumber data ini dapat berupa observasi dan wawancara. Penunjukan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Sebagaimana yang dinyatakan Kriyantoro (2006:154), *Purposive Sampling* merupakan teknik pemilihan sampel yang mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti. Adapun kriteria yang ditetapkan antara lain:

- a. Lurah/Sekretaris Lurah (*Key Informan*)
- b. Staff/Petugas yang bersangkutan di Kelurahan Jawa Kota Samarinda

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua. Data sekunder bersifat melengkapi data primer, data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data sekunder diperoleh melalui beberapa sumber informasi, antara lain :

- a. Dokumen-dokumen, arsip-arsip, catatan, dan laporan hasil evaluasi yang ada di Kelurahan Jawa Kota Samarinda.
- b. Buku-buku referensi atau ilmiah yang terdapat di perpustakaan atau hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan) artinya dilakukan dengan pengumpulan teori dan konsep dari perpustakaan dari buku-buku ilmiah, buku-buku referensi dan dokumen yang ada kaitannya dengan ruang lingkup penelitian ini yang dipergunakan sebagai landasan pemikiran dan pembahasan.
2. *Fieldwork Research* (Penelitian lapangan), artinya penulis langsung

- mengadakan penelitian ke lapangan dengan menggunakan beberapa cara yaitu:
- a. Observasi, yaitu pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang menjadi objek penelitian yang akan diteliti.
  - b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan memperoleh informasi melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pewawancara dengan responden atau obyek penelitian.
  - c. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan dan meneliti catatan-catatan guna mendapatkan data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.

### ***Teknik Analisis Data***

Teknik analisis data adalah suatu metode untuk mengolah data menjadi informasi agar data tersebut mudah untuk dipahami dalam menemukan solusi pada penelitian. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini ialah teknik analisis data kualitatif. Dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-34), yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data Condensation*)
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing/ Verifying*)

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Data penelitian mengenai pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang, penulis mengajukan pertanyaan kepada key informan dan informan berdasarkan sub-sub fokus yang telah ditentukan, meliputi: Transparansi, Daya Tanggap, Berorientasi pada Konsensus, Efektifitas dan Efisiensi, Akuntabilitas serta faktor penghambat pelaksanaan Good Governance di Kelurahan Jawa Kota Samarinda.

### ***Transparansi***

Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Keterbukaan informasi dari seluruh proses pemerintahan serta lembaga-lembaga, mengenai informasi yang perlu diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, haruslah memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

Berdasarkan dari seluruh hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam hal keterbukaan informasi, pihak dari Kelurahan Jawa sudah cukup transparan dalam memberikan informasi mengenai prosedur dan biaya pengeluaran untuk memperoleh pelayanan administratif yang tersedia dalam bentuk lisan maupun tulisan. Sejalan dengan perkembangan teknologi Kelurahan Jawa juga menyediakan suatu keterbukaan informasi lewat Website resminya serta melalui Handphone Android dengan mengunggahnya di playstore, adapun aplikasinya yang bernama e-warga.

Pada hasil penelitian, masyarakat masih antusias mendapatkan suatu informasi dengan cara yang manual seperti melakukan langkah-langkah berdasarkan pada gambar di atas. Masyarakat memperoleh suatu informasi tidak

hanya dari pihak Kelurahan Jawa Kota Samarinda, melainkan dari teman-teman atau tetangga yang sebelumnya pernah mengurus kegiatan pelayanan administratif di Kelurahan Jawa Kota Samarinda.

### ***Daya Tanggap***

Pentingnya daya tanggap atau respon dalam suatu instansi sangat dibutuhkan bagi masyarakat yang memiliki keinginan/keluhan dari berbagai masalah dihadapi. Pihak Kelurahan Jawa selaku penengah / penyelesaian masalah diharapkan agar permohonan dari keinginan/keluhan yang diajukan tersebut dapat langsung ditanggapi oleh petugas-petugas yang berwenang.

Berdasarkan dari seluruh hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa daya tanggap di Kelurahan Jawa dapat dikatakan cukup baik. Hal ini ditujukan pada kepedulian dalam menanggapi keinginan maupun keluhan dari masyarakat, Kelurahan Jawa melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin serta menyediakan kotak pengaduan suara dan masukan agar setiap keinginan dan keluhan masyarakat dapat diproses berdasarkan pada standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Dalam hal pelayanan umum, sampai saat ini masih belum mendapati kendala dari keluhan-keluhan masyarakat di wilayah Kelurahan Jawa.

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Jawa Kota Samarinda pengolahan data survei yang dilakukan secara manual dari 140 responden, dengan memasukan data isian kuesioner dari setiap responden ke dalam Tabel pengolahan data mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).

### ***Efektifitas dan Efisiensi***

Pada efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan yang dilakukan di Kelurahan Jawa peneliti mencari tahu apakah kegiatan pelayanan sudah mencapai tujuan yang telah ditentukan, pelayanan yang dilakukan sudah memenuhi kebutuhan dari masyarakat dan sesuai dengan visi dan misi Kelurahan Jawa. Berbicara mengenai efisien, lebih banyak mengarahkan kepada biaya dan waktu yang dihabiskan untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai. Dalam penelitian ini, peneliti menggali apakah pelayanan yang dilakukan di Kelurahan Jawa sudah sesuai dengan tujuan dan pelaksanaan tujuan dilakukan dengan baik.

Berdasarkan dari seluruh hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan dari pihak Kelurahan Jawa yang berikan sudah diterapkan dengan cukup baik. Sebelum ditempatkan para pegawai mendapatkan pelatihan dari pemerintah pusat agar mampu menyesuaikan dengan peraturan yang berlaku di Kelurahan Jawa secara otodidak. Berdasarkan pada hasil wawancara, proses pada pelayanan ternyata masih belum terlalu efektif dan efisien.

### ***Akuntabilitas***

Akuntabilitas merujuk pada pengembangan tanggung jawab publik bagi pembuat atau pelaksanaan kebijakan publik di pemerintahan, sektor privat atau organisasi kemasyarakatan sebagaimana hasilnya kepada para stakeholders.

Akuntabilitas dalam penelitian ini berkaitan dengan tersedianya mekanisme pertanggung jawaban yang jelas oleh Kelurahan Jawa kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pegawai Kelurahan Jawa kurang baik dalam melaksanakan tanggungjawab terkait pelayanan yang ada di Kelurahan Jawa Kota Samarinda. Padahal sanksi akan pasti diberlakukan sesuai dengan peraturan jika memang membuat kesalahan. Namun, masyarakat masih berharap ada hal yang harus diperbaiki lagi agar setiap pihak Kelurahan Jawa meningkatkan kedisiplinan para pegawainya.

### ***Faktor Penghambat Pelaksanaan Good Governance***

Adapun faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan Good Governance dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Jawa Kota Samarinda, Berdasarkan dari seluruh hasil wawancara bahwa faktor penghambat di Kelurahan Jawa Kota Samarinda ialah masalah jaringan internet yang mengalami gangguan, peralatan elektronik seperti komputer dan printer yang mengalami kerusakan, kehabisan bahan dasar seperti kertas HVS, Blanko dll, terjadinya pemadaman listrik, kesalahan pengetikan saat input data serta masyarakat yang lupa membawa kelengkapan berkasnya.

### ***Pembahasan Transparansi***

Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa dalam hal keterbukaan informasi, pihak dari Kelurahan Jawa merasa sudah transparan dalam memberikan informasi mengenai prosedur dan biaya pengeluaran untuk memperoleh pelayanan administratif yang tersedia dalam bentuk lisan maupun tulisan. Sejalan dengan perkembangan teknologi Kelurahan Jawa juga menyediakan suatu keterbukaan informasi lewat Website resminya serta melalui Handphone Android dengan mengunggahnya di playstore, adapun aplikasinya yang bernama e-warga. Hanya saja dari beberapa masyarakat di sekitar Kelurahan Jawa masih belum bisa memanfaatkan aplikasi tersebut serta membuka website resmi yang telah disediakan, dikarenakan masyarakat masih antusias mendapatkan suatu informasi dengan cara yang manual. Masyarakat memperoleh suatu informasi tidak hanya dari pihak Kelurahan Jawa Kota Samarinda, melainkan dari teman-teman atau tetangga yang sebelumnya pernah mengurus kegiatan pelayanan administratif di Kelurahan Jawa Kota Samarinda.

### ***Daya Tanggap***

Dari hasil penelitian mengungkapkan bahwa Kelurahan Jawa memiliki kepedulian dalam menanggapi keinginan maupun keluhan dari masyarakat, Kelurahan Jawa melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin serta menyediakan kotak pengaduan suara dan masukan agar setiap keinginan dan keluhan masyarakat dapat diproses berdasarkan pada standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Jawa Kota Samarinda pengolahan data survei yang

berlandaskan pada Peraturan Walikota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun nilai terendah dari unsur pelayanan terdapat pada survei Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu 2,314 dan nilai tertinggi dari unsur pelayanan terdapat pada survei Biaya/Tarif yaitu 3,943. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan diperoleh nilai hanya 2.314 yang artinya menurut warga penanganan pengaduan saran dan masukan ada tetapi tidak berfungsi. Sehingga dapat dikategorikan nilai tersebut kurang baik. Dan nilai ini adalah nilai terendah dari 9 unsur pelayanan di Kelurahan Jawa Kota Samarinda

### ***Efektifitas dan Efisiensi***

Berdasarkan dari seluruh hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pelayanan dari pihak Kelurahan Jawa yang berikan sudah diterapkan dengan sebaik-baiknya agar apa yang diinginkan masyarakat sebagai tujuan pelayanan dapat tercapai dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebelum ditempatkan para pegawai mendapatkan pelatihan dari pemerintah pusat untuk dapat mengoperasikan komputer serta keterampilan lainnya serta mampu menyesuaikan diri dengan peraturan yang berlaku di Kelurahan Jawa secara otodidak. Hal ini pun berkaitan dengan pelayanan yang bertujuan memuaskan sekelompok orang yang akan dilayani, maka petugas setidaknya harus memenuhi 4 (empat) persyaratan pokok (Moenir, 2006:197), yaitu: Cara menyampaikan, penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang harusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang. Waktu penyampaian, menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan. Keramahtamahan, hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun melalui perantara. Tingkah laku sopan, dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan. Namun, proses pada pelayanan masih belum terlalu efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan keterbatasan sarana dan prasarana di Kelurahan Jawa masih belum tercukupi. Menurut Moenir (2006:88), Sarana dan Prasarana yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi organisasi kerja itu. Tanpa sarana dan prasarana proses pelayanan akan mengalami kesulitan, disamping itu perencanaan sarana dan prasarana harus realistis, sesuai dengan kenyataan anggaran.

### ***Akuntabilitas***

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pegawai Kelurahan Jawa sudah cukup bertanggung jawab terkait pelayanan yang ada di Kelurahan dengan memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang pelayanan-pelayanan yang

tersedia. Sanksi akan pasti diberlakukan sesuai dengan peraturan jika memang kami membuat kesalahan. Menurut BKKP (dalam LAN, 2000:43) mengemukakan bahwa para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (civil society) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga stakeholders, akuntabilitas ini bergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi. Namun, masyarakat masih berharap ada hal yang harus diperbaiki lagi agar setiap pihak Kelurahan Jawa meningkatkan kedisiplinan para pegawainya. Menurut Kasmir (2006:3), faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Maka dari itu, kedisiplinan para pegawai di Kelurahan Jawa Kota Samarinda patut diperhitungkan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

### ***Faktor Penghambat Pelaksanaan Good Governance***

Dalam proses pelaksanaan Good Governance untuk meningkatkan pelayanan publik tidaklah selalu berjalan sesuai yang diharapkan, terdapat beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan diantaranya yaitu jaringan internet yang mengalami gangguan disebabkan oleh cuaca buruk. Adanya pemadaman listrik secara mendadak juga dapat menghambat proses pelayanan, meskipun di Kelurahan Jawa memiliki generator pembangkit listrik, ternyata tidak mampu untuk menyalakan semua perangkat elektronik. Hal ini dikarenakan daya listrik yang diserap dari masing-masing komputer harus membutuhkan daya listrik yang besar seperti saat menggunakan listrik dari PLN. Selain itu, perangkat elektronik yang mengalami kerusakan. Ada kemungkinan bahwa perangkat elektronik akan mengalami kerusakan yang disebabkan oleh tipe perangkat model lama. Faktor usia dari perangkat elektronik menjadi suatu kendala mengingat perkembangan manusia yang pesat maka dibutuhkan pula perangkat elektronik yang lebih canggih dan tahan lama. Masih terkait pada faktor penghambat, proses pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Jawa Kota Samarinda dapat disebabkan pula dengan adanya kesalahan dari masyarakat dan pegawai itu sendiri. Hal ini disebut dengan Human Error diantaranya seperti Masyarakat yang kelupaan membawa kelengkapan berkas atau kurangnya masyarakat yang mencari informasi mengenai kelengkapan berkas menjadikan proses pelayanan terhambat. Selain itu, kesalahan pengetikan dalam menginput data seperti nama dan tanggal lahir yang disebabkan oleh pegawai. Hal ini dapat dikaitkan dengan banyaknya masyarakat yang dilayani disertai dengan nama dan tanggal lahir yang berbeda-beda ditiap harinya, mengakibatkan pegawai tersebut menjadi kurang teliti sehingga blanko yang sudah dicetak menjadi terbuang sia-sia.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *Good Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Jawa Kota Samarinda mengacu pada suatu tata kelola pemerintahan yang baik bertujuan untuk mengatur aktivitas lembaga penyelenggaraan publik serta bertanggungjawab atas kepentingan yang berdasarkan pada kebutuhan masyarakat. Adapun pelaksanaan *Good Governance* yang lebih spesifiknya dapat dilihat juga dari sub-sub fokus yang telah ditentukan dibawah ini:

a. Transparansi

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan. Dalam hal keterbukaan informasi, pihak dari Kelurahan Jawa merasa sudah transparan dalam memberikan informasi mengenai prosedur dan biaya pengeluaran untuk memperoleh pelayanan administratif yang tersedia dalam bentuk lisan maupun tulisan. Sejalan dengan perkembangan teknologi Kelurahan Jawa juga menyediakan suatu keterbukaan informasi lewat *Website* resminya serta melalui *Handphone Android* dengan mengunggahnya di *playstore*, adapun aplikasinya yang bernama e-warga. Hanya saja dari beberapa masyarakat di sekitar Kelurahan Jawa masih belum bisa memanfaatkan aplikasi tersebut serta membuka *website* resmi yang telah disediakan, dikarenakan masyarakat masih antusias mendapatkan suatu informasi dengan cara yang *manual*. Masyarakat memperoleh suatu informasi tidak hanya dari pihak Kelurahan Jawa Kota Saramrinda, melainkan dari teman-teman atau tetangga yang sebelumnya pernah mengurus kegiatan pelayanan administratif di Kelurahan Jawa Kota Samarinda.

b. Daya Tanggap

Lembaga yang memberikan pelayanan dengan respon yang cepat, proses pemerintahan pun harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan dengan baik. Kepedulian dalam menanggapi keinginan maupun keluhan dari masyarakat, Kelurahan Jawa melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin serta menyediakan kotak pengaduan suara dan masukan agar setiap keinginan dan keluhan masyarakat dapat diproses berdasarkan pada standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Namun, berdasarkan pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat bahwa unsur pelayanan pada Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan diperoleh nilai hanya 2,314 yang artinya menurut warga penanganan pengaduan saran dan masukan ada tetapi tidak berfungsi.

c. Efektifitas dan Efisiensi

Memenuhi kebutuhan dan pelayanan mayarakat dengan menggunakan sumber daya yang ada secara optimal dan bertanggung jawab agar tercapai sebuah efektifitas dan efisiensi yang sesuai dengan apa yang telah

ditetapkan. Pelayanan dari pihak Kelurahan Jawa yang berikan sudah diterapkan dengan sebaik-baiknya agar apa yang diinginkan masyarakat sebagai tujuan pelayanan dapat tercapai dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebelum ditempatkan para pegawai mendapatkan pelatihan dari pemerintah pusat untuk dapat mengoperasikan komputer serta keterampilan lainnya serta mampu menyesuaikan diri dengan peraturan yang berlaku di Kelurahan Jawa secara otodidak. Namun, proses pada pelayanan masih belum terlalu efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan keterbatasan sarana dan prasarana di Kelurahan Jawa masih belum tercukupi.

d. Akuntabilitas

Bentuk pertanggungjawaban yang diberikan masing-masing pihak berbeda satu dengan yang lainnya, sesuai dengan jenis organisasi yang bersangkutan. Pegawai Kelurahan Jawa sudah cukup bertanggung jawab terkait pelayanan yang ada di Kelurahan dengan memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang pelayanan-pelayanan yang tersedia. Sanksi akan pasti diberlakukan sesuai dengan peraturan jika memang kami membuat kesalahan. Namun, masyarakat masih berharap ada hal yang harus diperbaiki lagi agar setiap pihak Kelurahan Jawa meningkatkan kedisiplinan para pegawainya.

2. Faktor penghambat pelaksanaan *Good Governance* di Kelurahan Jawa Kota Samarinda ialah masalah jaringan internet yang mengalami gangguan, peralatan elektronik seperti komputer dan *printer* yang mengalami kerusakan, kehabisan bahan dasar seperti kertas HVS serta Blanko dll, terjadinya pemadaman listrik, kesalahan pengetikan saat input data serta masyarakat yang lupa membawa kelengkapan berkasnya.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas dapat direkomendasikan secara umum beberapa saran kepada pihak-pihak terkait. Adapun saran-saran tersebut antara lain:

- a. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat bahwa unsur pelayanan pada Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan memperoleh nilai yang terendah. Maka dari itu, diharapkan untuk pihak Kelurahan Jawa memprioritaskan pada unsur pelayanan dari Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, yang tadinya ada tapi tidak berfungsi akan ditingkatkan fungsinya dengan baik dan optimal, sebagaimana yang ditetapkan oleh peraturan pelayanan sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik. Misalnya seperti pengadaan meja pengaduan serta menyiapkan petugas penerima pengaduan.
- b. Kurangnya fasilitas yang memadai di Kelurahan Jawa Kota Samarinda diharapkan tetap mempertahankan efektifitas dan efisiensi dari kecepatan pelayanan yang dirasakan masyarakat atau menambahkan beberapa fasilitas seperti penambahan perangkat komputer yang sesuai dengan kebutuhan di

Kelurahan Jawa Kota Samarinda dari dana anggaran yang telah disediakan oleh pemerintah pusat.

- c. Kurangnya tanggungjawab dalam hal disiplin waktu dari beberapa pegawai di dalam pelaksanaan prinsip akuntabilitas, menjadikan belum maksimalnya pelayanan publik di Kelurahan Jawa Kota Samarinda, tentu saja hal ini diharapkan dapat ditingkatkan lagi dengan membangun kesadaran pribadi mengenai tanggungjawab para pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku:**

- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajahmada Universiti Press.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gaya Media
- LAN. 2003. SANKRI Buku I Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Mardiasmo. 2005. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi Offset
- Mardiasmo. 2009. Akuntansi Sektor Publik. Edisi keempat. Yogyakarta: Andi Offset
- Moenir. 2006. Manajemen pelayanan umum di indonesia. Cetakan ketujuh. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, J.Lexy. 2011. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakary Offset.
- Rakhmat, Jalaludin. 2014. Catatan Kang Jalal Visi Media, Politik Dan Pendidikan. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rewansyah, Asmawi. 2010. Reformasi Kebijakan Dalam Rangka Good Governance. Jakarta: CV. Yusaintanas Prima.
- Sedarmayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik. Bandung: Refika Aditama

### **Dokumen:**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pemerintah Daerah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 18 Tahun 2013 tentang Organisasi Tata Kerja Kelurahan