
PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KALIDONI KOTA PALEMBANG

OLEH :

M. BUKHARI KURNIAWAN : 19.11.010
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

M. Bukhari Kurniawan, 2023, Application of Good Governance Principles in Improving the Quality of Public Services in Kalidon District, Palembang City, Department of State Administration at the Satya Negara Palembang College of State Administration (STIA). Main Supervisor (I) M. Sattarudin, S.Sos., M.Si and Assistant Supervisor (II) Dahnial, S.E., M.Kom.

Public services are currently becoming an increasingly important political issue because public services in Indonesia tend to make no progress, while their influence is very broad, covering economic life, social culture, politics, and so on. Good Governance is the hope of every citizen in a government. The implementation of Good Governance is the main goal to realize the desires of the community in achieving the goals and ideals of the nation and state.

This research aims to find out and examine how Good Governance is implemented, whether it has been implemented well or not. This research uses a qualitative method with a descriptive research type that explains and describes the problems that occur at the Kalidoni District Office, Palembang City. Data collection techniques use observation, interviews and documentation methods. Data analysis techniques using data reduction steps, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the research show that the application of Good Governance Principles has not been implemented optimally, where there are several principles that have not been implemented in the Kalidoni District Office. This can be seen from Principles (1) Transparency has not been implemented properly, because information regarding the requirements and costs required in managing population administration has not been disclosed. (2) Responsiveness has been implemented well, where officers there quickly respond and serve the community. (3) Justice has been implemented well where the officers have been fair in providing services in accordance with the applicable SOP. (4) Effectiveness and efficiency also cannot be implemented properly, because there are officers who are not disciplined on time. (5) The principle of accountability has been implemented well, where officers can be held responsible for negligence that occurs.

Keywords: Public Service, Good Governance

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik biasanya dilakukan oleh birokrat atau pejabat pemerintahan merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam arti sempit dapat diartikan pemangku jabatan sebagai pelaksana kekuasaan eksekutif atau secara lebih sempit, pemerintah sebagai penyelenggara administrasi negara (Juanda, 2014).

Tugas umum pemerintahan pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat baik masyarakat secara individu, kelompok, badan hukum tanpa diskriminasi. Sedangkan menurut Sumaryadi (2010:160–63), tugas pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Selama masyarakat belum mampu

menyelenggarakan urusan atau kebutuhannya secara manusiawi, maka pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakannya sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan.

Hanya saja, optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah tugas yang mudah. Apalagi mengingat usaha tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan. Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik dewasa ini semakin meluas dan menyentuh tidak saja pemenuhan atau penegakkan hak-hak dasar manusia, seperti pendidikan, sandang, pangan, perumahan, pekerjaan yang layak, jaminan kesehatan, lingkungan hidup yang sehat, dan lain sebagainya, akan tetapi juga menyangkut hal-hal yang langsung menyentuh kehidupan masyarakat sehari-hari, seperti perizinan, identitas status, penyaluran kebutuhan

bahan pokok, transportasi, telekomunikasi, dan sebagainya.

Di era modernisasi seperti ini, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat.

Tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan harapan dari setiap warga negara dalam sebuah pemerintahan. Menurut Anggara (2016:209) *Good Governance* adalah pemerintahan yang membangun dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supermasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Pemerintahan yang berkualitas akan mewujudkan suatu kehidupan negara yang teratur dan akan mewujudkan *Good Governance* yang diharapkan.

Kenyataannya untuk menerapkan *Good Governance* diperlukan kerjasama dari tiga komponen yaitu lembaga pemerintah, swasta dan masyarakat. Selain itu posisi dari ketiga komponen tersebut harus seimbang dan saling mengawasi satu dengan yang lainnya. Posisi yang seimbang dari ketiga komponen tersebut sangat penting untuk menghindari terjadinya dominasi kekuasaan dari salah satu pihak, sehingga mengakibatkan tindakan penyalahgunaan wewenang dan kekuasaan. Setiap pihak harus bergerak dan menjalankan tugasnya sesuai dengan kewenangan masing-masing. Tanpa *Good Governance* sulit bagi masing-masing pihak untuk dapat saling berkontribusi dan saling mengawasi.

Dengan terselenggaranya *Good Governance* merupakan tujuan utama untuk mewujudkan suatu keinginan masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Dalam suatu sistem tersebut, diperlukan suatu usaha dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berhasil, bersih dan bertanggung jawab serta bebas KKN.

Pemerintah Pusat melakukan upaya untuk menjamin pelayanan publik yang baik, dengan menetapkan UU Pelayanan Publik dan UU Keterbukaan Informasi Publik. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diberlakukan pada tanggal 18 Juli 2009 sedangkan UU Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik diberlakukan mulai 30 April 2010. Diharapkan dengan adanya kedua UU tersebut, dapat menciptakan transparansi dan akuntabilitas baik pemerintah pusat maupun daerah yang dapat diketahui seluruh masyarakat

dan dapat diakses oleh pihak manapun. Dengan diberlakukan kedua UU tersebut dapat menjadi harapan baru untuk mendorong terciptanya *Good Governance* dalam Pelayanan Publik. Keberhasilan dalam mewujudkan *Good Governance* dalam ranah pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun *Good Governance* bukan hanya sebuah mitos tetapi dapat menjadi suatu kenyataan (Dwiyanto, 2014:21).

Kalidoni adalah sebuah kecamatan di Kota Palembang dan terletak di provinsi Sumatera Selatan. Kecamatan Kalidoni, seperti halnya kecamatan lainnya, memiliki struktur pemerintahan yang memberikan pelayanan publik yang luas kepada masyarakat. Masih terdapat permasalahan pada sistem pelayanan publik di Kecamatan Kalidoni, dan membutuhkan perhatian dan solusi yang lengkap saat ini.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Kecamatan Kalidoni, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah seperti masalah waktu pelayanan sendiri menjadi sebuah hal yang menjadi penghambat dan masih perlu diperhatikan lagi. Hal ini dapat menghambat proses pelayanan publik kepada pengguna layanan. Selain waktu pelayanan, kehadiran petugas pemberi layanan turut menjadi suatu aspek yang dapat menghambat efektifitas dan efisiensi pelayanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan dalam hal ini masyarakat. Selain itu, penyelenggaraan Prinsip Transparansi di kantor Kecamatan Kalidoni masih belum begitu baik dimana masih ditemukan masalah yang tidak terbuka dalam pengambilan keputusan dan keterbukaan informasi yang akurat. Prinsip Akuntabilitas dimana pemerintah belum memberikan penjelasan dan alasan setiap tindakannya.

Dengan berdasarkan pada uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang." Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* pada kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang ?
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* pada kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang ?

B. LANDASAN TEORI

1. Teori Penerapan

Adapun unsur-unsur dalam penerapan adalah :

1. Adanya program yang dilaksanakan,
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut,
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut (Wahab, 1990:45).

2. Pengertian *Good Governance*

Menurut Anggara (2016:203) *governance* adalah suatu proses tentang pengurusan, pengelolaan, pengarah, pembinaan, penyelenggaraan dan bisa juga diartikan pemerintahan. Apabila dalam proses pemerintahan, unsur-unsur tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, itu merupakan istilah pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Good Governance adalah suatu proses yang menentukan pemerintahan pada pembagian wewenang yang merata pada seluruh bagian dari masyarakat untuk berpengaruh pada keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik dalam upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan (Sinambela, 2006:47).

3. Unsur-unsur *Good Governance*

Menurut Mulyadi (2018:131) keterkaitan unsur pemerintahan yang baik dengan penyeleng-

garan negara, *governance* digambarkan dengan tiga kaki :

1. *Economic governance*, meliputi proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi aktivitas ekonomi yaitu legislative sebagai pengambil keputusan politik, pemerintah di samping pelaksana (BUMN/D) juga sebagai fasilitator terhadap pihak swasta/masyarakat sebagai pelaku ekonomi. *Economic governance* mempunyai implikasi terhadap *equity poverty and quality of life*.
2. *Political governance* merupakan proses pembuatan keputusan untuk formulasi kebijakan. Aktivitas ini merupakan fungsi legislative kebijakan tertentu (peraturan perundang-undangan) yang dihasilkan badan legislative (penguji peraturan perundang-undangan).
3. *Administrative governance* adalah sistem implementasi kebijakan, meliputi tiga domain: *state* (negara atau pemerintahan), *private sector* (sektor swasta/dunia usaha), dan *society* (masyarakat), yang paling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing.

Menurut Mulyadi (2018:131–32) salah satu ukuran tata pemerintahan yang baik adalah tercapainya suatu pengaturan yang dapat diterima sektor publik, sektor swasta, dan masyarakat madani adalah :

- a. Pengaturan di dalam sektor publik antara lain menyangkut keseimbangan kekuasaan antara badan eksekutif yaitu presiden beserta pelaksana pemerintahan, legislatif yaitu DPR dan MPR, serta yudikatif yaitu lembaga pengadilan dan atau pengadilan. Pembagian kekuasaan ini juga berlaku antara pemerintah pusat dan daerah.
- b. Sektor swasta mengelola berdasarkan kesepakatan bersama, termasuk mengatur perusahaan dalam negeri besar maupun kecil perusahaan multi nasional koperasi, dan sebagainya.
- c. Masyarakat madani mencapai kesepakatan bersama guna mengatur kelompok-kelompok yang berbeda seperti kelompok agama, kelompok olahraga, kelompok kesenian, dan sebagainya.

4. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Adapun yang menjadi prinsip-prinsip *Good Governance* terdapat 10 prinsip, menurut UNDP (*United Nation Development Program*) dalam Anggara (2016:210–11) telah mengembangkan

dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yaitu:

1. Partisipasi (*Participation*), merupakan setiap masyarakat mempunyai kewajiban dalam proses pengambilan keputusan, baik itu secara langsung maupun tidak, sesuai dengan prinsip masing-masing. Partisipasi harus dibangun dalam suatu tatanan kebebasan berserikat dan berpendapat.
2. Aturan Hukum (*Rule of Law*), merupakan sebagai kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan dan dapat dilaksanakan serta mematuhi secara baik, baik itu dalam aturan hukum maupun hak azasi manusia.
3. Transparansi (*Transparency*), merupakan hal yang dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, seperti kelembagaan dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkan, menyediakan alat monitoring dan evaluasi yang memadai.
4. Daya tanggap (*Responsiveness*), merupakan dalam setiap institusi dan proses harus diarahkan sesuai upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).
5. Berorientasi pada Konsensus (*Consensus Oriented*), merupakan pemerintahan yang baik menjabati kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terwujudnya kelompok-kelompok masyarakat yang baik, *good governance* akan bertindak sebagai penengah dalam berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
6. Berkeadilan (*Equity*) merupakan pemerintah akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
7. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*), merupakan dalam setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang baik dari berbagai sumber yang tersedia.
8. Akuntabilitas (*Accountability*), merupakan para pengambil keputusan dalam organisasi sektor pelayanan dan warga Negara memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada masyarakat umum, sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholder*).
9. Visi Strategis (*Strategic Vision*), merupakan pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) dan pembangunan manusia, bersamaan dengan apa yang dirasakannya dalam pembangunan tersebut.
10. Saling keterbukaan (*Interrelated*), merupakan keseluruhan ciri *Good Governance* yaitu saling memperkuat dan tidak bisa berdiri sendiri.

5. Karakteristik *Good Governance*

Kepemerintahan yang baik (*Good Governance*) menurut UNDP (1997) mengidentifikasi lima karakteristik :

- a. Interaksi, melibatkan tiga mitra besar : pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani untuk melaksanakan pengelolaan sumber daya ekonomi, sosial dan politik.
- b. Komunikasi, terdiri dari sistem jejaring dalam proses pengelolaan dan kontribusi terhadap kualitas hasil.
- c. Proses penguatan sendiri. Sistem pengelolaan mandiri adalah kunci keberadaan dan kelangsungan keteraturan dari berbagai situasi kekacauan yang disebabkan dinamika dan perubahan lingkungan, memberi kontribusi terhadap partisipasi dan menggalakkan kemandirian masyarakat, dan memberikan kesempatan untuk kreativitas dan stabilitas berbagai aspek pemerintahan yang baik.
- d. Dinamis, keseimbangan berbagai unsur kekuatan kompleks yang menghasilkan persatuan, harmoni, dan kerja sama untuk pertumbuhan dan pembangunan berkelanjutan, kedamaian dan keadilan, dan kesempatan merata untuk semua sektor dalam masyarakat madani.
- e. Saling ketergantungan yang dinamis antara pemerintahan, kekuatan pasar dan masyarakat madani.

6. Faktor yang Mempengaruhi Perwujudan *Good Governance*

Menurut Effendi (2005:3), faktor-faktor yang mempunyai perwujudan *Good Governance* adalah :

- a. Integritas Pelaku Pemerintahan
Peran pemerintah yang sangat berpengaruh, maka integritas dari para pelaku pemerintahan cukup tinggi tidak akan terpengaruh walaupun

ada kesempatan untuk melakukan penyimpangan misalnya korupsi.

- b. Kondisi Politik dalam Negeri
Jangan menjadi dianggap lumrah setiap hambatan dan masalah yang dihadirkan oleh politik. Bagi terwujudnya *Good Governance* konsep politik yang tidak/kurang demokratis yang berimplikasi pada berbagai persoalan di lapangan. Maka tentu harus segera dilakukan perbaikan.
- c. Kondisi Ekonomi Masyarakat
Krisis ekonomi bisa melahirkan berbagai masalah sosial yang bila tidak teratasi akan mengganggu kinerja pemerintahan secara menyeluruh.
- d. Kondisi Sosial Masyarakat
Masyarakat yang solid dan berpartisipasi aktif akan sangat menentukan berbagai kebijakan pemerintahan. Khususnya dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang merupakan perwujudan riil *Good Governance*. Masyarakat juga menjalankan fungsi pengawasan yang efektif dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan.
- e. Sistem Hukum
Menjadi bagian yang tidak terpisahkan di setiap penyelenggaraan negara. Hukum merupakan faktor penting dalam penegakan *Good Governance*. Kelemahan sistem hukum akan berpengaruh besar terhadap kinerja pemerintahan secara keseluruhan.

7. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan menurut Kasmir (2017:47) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Berdasarkan pendapat diatas mengenai pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi dalam melayani jasa atau barang untuk memberikan kepuasan dan kemudahan kepada pelanggan.

Pelayanan publik di artikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Mulyadi, 2018:188–89)..

Pelayanan publik oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi RI (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 terbagi ke dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik.
2. Kelompok Pelayanan Barang: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik. Hal ini berkaitan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh negara selaku pelaku usaha, yang kewenangannya dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara (misalnya penyediaan air minum/air bersih, penyediaan listrik, penyediaan jaringan telekomunikasi, dll).
3. Kelompok Pelayanan Jasa: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh publik (misalnya: pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, penyelenggaraan post, dll).

Dalam pelaksanaannya, kebijakan pelayanan publik ini harus diturunkan dalam serangkaian petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku internal dalam birokrasi. Sedangkan dari sisi masyarakat, yang paling penting adalah adanya standar teknis pelayanan publik yang berlaku, yang menjabarkan pada masyarakat pelayanan apa saja yang menjadi hak masyarakat, siapa saja yang bisa mendapatkan pelayanan itu, apa persyaratannya, dan juga bagaimana bentuk layanan itu. Menurut Mulyadi (2018:183), ada lima karakteristik yang membedakan jenis pelayanan publik dengan pelayanan lainnya yaitu :

1. Adaptif
Derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna/konsumen
Semakin tinggi posisi tawar pengguna maka akan semakin tinggi pula peluang untuk permintaan pelayanan yang lebih.
3. Tipe pasar
Menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna lain.
4. Lokus control
Menjelaskan siapa yang memegang control atas transaksi, apakah pengguna atau penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan
Menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.
Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/

7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat indikator-indikator yang menjadi tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik diantaranya sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik,
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik,
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan

8. Asas-Asas dalam Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik, ada asas-asas yang digunakan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Asas-asas tersebut adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ibrahim dalam bukunya *Konsep Reinventing Government* dan *Banishing Bureaucracy* (2008:20-28) asas-asas pelayanan publik, antara lain :

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat

dipertanggungjawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).

4. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangnya yang berlaku.

Sedangkan dalam Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan jika dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mengacu pada beberapa asas, yakni:

- a. Kepentingan Umum
- b. Kepastian Hukum
- c. Kesamaan Hak
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- e. Profesional
- f. Partisipatif
- g. Tidak Diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan
- k. Ketepatan Waktu
- l. Cepat, mudah, dan terjangkau

9. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah 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. Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak :

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
2. Melakukan kerjasama;
3. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
5. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Pasal 15 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban :

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
2. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;

3. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
6. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
7. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
8. Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
9. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya; j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
10. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
11. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah
12. Suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Barata (2004:11) ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik diantaranya sebagai berikut :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik mempunyai peran penting dalam kehidupan ekonomi dan politik, pelayanan publik bisa dikatakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun. Dan memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik.

10. Pengertian Pemerintah dan Pemerintahan

Pemerintah dalam arti sempit dapat diartikan pemangku jabatan sebagai pelaksana kekuasaan eksekutif atau secara lebih sempit pemerintah sebagai penyelenggara administrasi negara (Juanda, 2014).

S.E. Finer dalam Sumaryadi (2010:18) mengklasifikasikan pemerintah ke dalam 4 (empat) pengertian, yakni:

1. Pemerintah mengacu pada proses pemerintahan, yakni pelaksanaan kekuasaan oleh yang berwenang.
2. Istilah ini juga bisa dipakai untuk menyebut keberadaan proses itu sendiri kepada kondisi adanya tata aturan.
3. Pemerintah sering berarti orang-orang yang mengisi kedudukan otoritas dalam masyarakat atau lembaga, artinya kantor atau jabatan-jabatan dalam pemerintahan.
4. Istilah ini juga bisa mengacu pada bentuk, metode, sistem pemerintah dalam suatu masyarakat, yakni struktur dan pengelolaan dinas pemerintah dan hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah.

Menurut Adam Smith dalam Sari (2018), pemerintah suatu negara mempunyai tiga fungsi pokok sebagai berikut:

1. Memelihara keamanan dan pertahanan dalam negeri.
2. Penyelenggarakan peradilan.
3. Menyediakan barang-barang yang tidak disediakan oleh pihak swasta.

Suatu pemerintahan dibentuk pasti dengan beberapa tujuan. Yang pasti pemerintah harus bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Adapun beberapa tujuan pemerintahan adalah sebagai berikut :

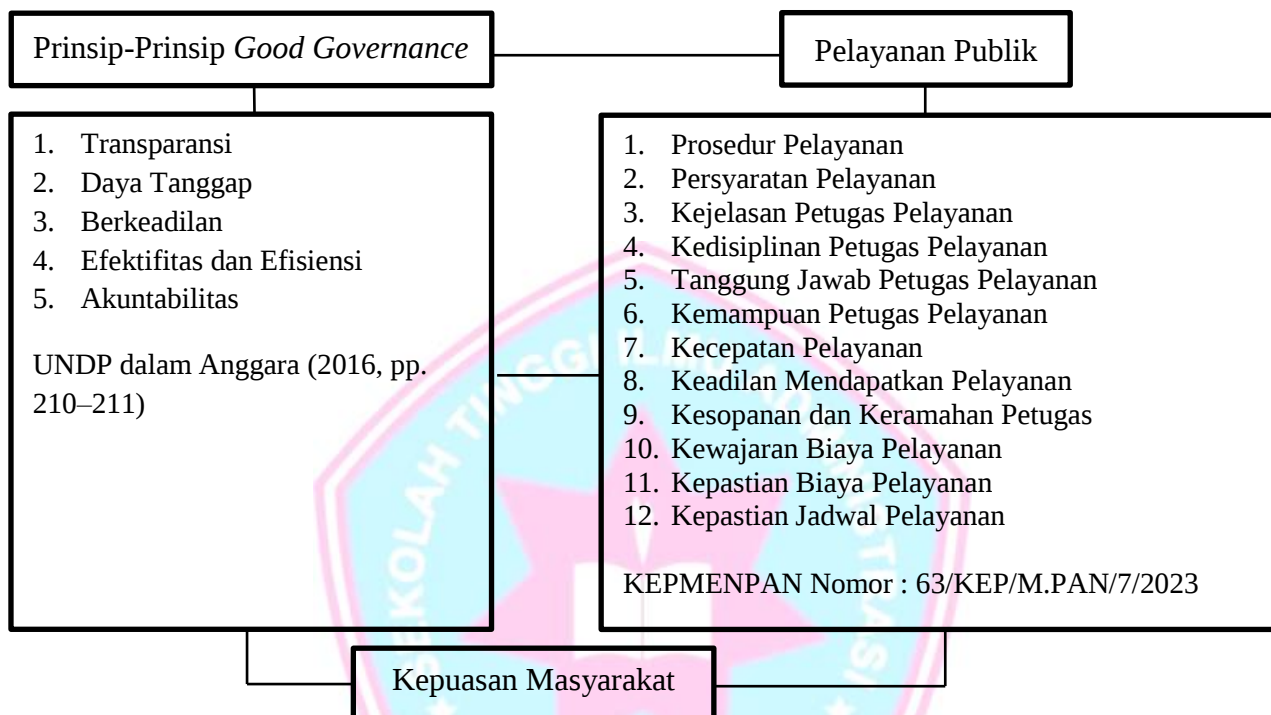
1. Melindungi hak asasi manusia, kebebasan, kesetaraan, perdamaian, dan keadilan bagi seluruh rakyatnya.
2. Menjalankan konstitusi sehingga setiap warga negara diperlakukan dengan adil.
3. Menjaga perdamaian dan keamanan di dalam masyarakat dengan menerapkan hukum secara adil.
4. Melindungi kedaulatan bangsa dari berbagai unsur yang mengancam, baik dari dalam maupun dari luar.
5. Membuat dan menjaga sistem moneter sehingga memungkinkan perdagangan domestik dan internasional berjalan dengan baik.

6. Menarik pajak dan menetapkan APBN secara bijak sehingga pengeluaran negara tepat sasaran.
7. Membuka dan menciptakan lapangan pekerjaan sebanyak-banyaknya sehingga kesejahteraan masyarakat menjadi lebih baik.
8. Menjaga hubungan diplomatik dengan negara lain dengan cara membangun kerjasama di berbagai bidang.

11. Kerangka Berpikir

Dalam melaksanakan penelitian ini peneliti menentukan tahapan-tahapan dalam penelitian dengan membangun kerangka pikir seperti dibawah ini :

Gambar 1 Kerangka Berpikir



C. PROSEDUR PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain, prosedur dan langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, dan dengan langkah apa data-data tersebut diperoleh dan selanjutnya diolah dan dianalisis.

Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya dan mencoba menganalisa untuk memberi kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Maka akan diperoleh suatu gambaran yang jelas mengenai penerapan prinsip-prinsip *good*

governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang.

2. Definisi Konsep

Definisi konsep adalah batasan tentang pengertian yang diberikan peneliti terhadap variable-variabel atau konsep yang hendak diukur, diteliti, dan digali datanya. Untuk mengetahui batasan yang lebih jelas masing-masing konsep akan diteliti maka harus menggunakan definisi dari beberapa konsep yang digunakan. Pada waktu dan sesuai dengan apa yang ditentukan.

1. *Good Governance* adalah suatu proses yang menentukan pemerintahan pada Pembagian wewenang yang merata pada seluruh bagian dari masyarakat untuk berpengaruh pada keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik dalam upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan guna mencapai visi

dan misi Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang.

2. Kualitas pelayanan publik adalah usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

3. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat di

observasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain. Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam mengartikan variabel yang penulis teliti, maka dibatasi pada masalah “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang”.

Dibawah ini disajikan definisi operasional yaitu dalam tabel berikut ini :

Tabel Definisi Operasional

Konsep	Indikator-Indikator
Good Governance UNDP dalam Anggara (2016, pp. 210–211)	1. Transparansi 2. Daya Tanggap 3. Berkeadilan 4. Efektifitas dan Efisiensi 5. Akuntabilitas
Kualitas Pelayanan Publik KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003	1. Kesederhanaan 2. Kejelasan 3. Kepastian Waktu 4. Akurasi 5. Keamanan 6. Tanggungjawab 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana 8. Kemudahan Akses 9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan 10. Kenyamanan

4. Informan Penelitian

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu dalam memenuhi persoalan atau permasalahan tersebut. Sedangkan menurut Moleong (2006), definisi informan penelitian adalah individu yang berfungsi dalam memberikan informasi terkait dengan realitas dan kondisi yang

menjadi latar belakang dalam rumusan masalah penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis memilih menggunakan informan kunci (*key informan*) dan informan biasa. Informan kunci adalah informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti, sedangkan informan biasa adalah informan yang ditentukan dengan dasar pertimbangan. Adapun informan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jumlah Informan
1.	Kepala Camat di Kantor Kecamatan Kalidoni	1 orang
2.	Sekretaris Camat di Kantor Kecamatan Kalidoni	1 orang
3.	Petugas/Staff di Kantor Kecamatan Kalidoni	2 orang
4.	Masyarakat di Kecamatan Kalidoni	4 orang
Total		8 orang

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang di lakukan peneliti untuk memperoleh informasi

atau data yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Komponen ini sangat berpengaruh pada sebuah proses analisis data serta penarikan kesimpulan dari suatu penelitian. Hal terpenting yang harus

diperhatikan dalam sebuah penelitian adalah menyajikan data yang sebenarnya serta bisa dipertanggung jawabkan. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data primer dan sekunder tersebut menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data atau informasi dengan cara diamati secara langsung oleh peneliti di lokasi penelitian, agar mendapatkan bahan masukan terhadap objek yang diobservasi. Dengan observasi partisipasi pasif ini, maka data yang di peroleh diharapkan akan lebih lengkap dan jelas karena peneliti mengamati secara langsung keadaan di Kantor Camat Kalidoni Kota Palembang tersebut.

2. Wawancara

Menurut Sujarweni (2015:31) wawancara adalah proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa dengan bertatap muka maupun melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan narasumber, dengan atau tanpa menggunakan pedoman.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan langkah pertama dalam metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan.

4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:329) dokumenteasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk arsip, buku, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berwujud laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara yang telah di lakukan peneliti juga di dukung oleh dokumen-dokumen berbentuk tulisan, gambar atau dokumen berupa data dari Kantor Camat Kalidoni Kota Palembang. Selain itu peneliti juga melakukan pencatatan hasil wawancara yang telah di lakukan.

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisa data yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Huberman dalam Sugiono (2009:91) mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan

secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Dalam menganalisa data, penulis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Model analisis ini terdiri dari 3 model hal utama, yaitu :

1. Pengumpulan data, pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian dan selanjutnya.
2. Reduksi data adalah proses merangkum, mengikhtisarkan atau menyeleksi data dari catatan lapangan yang kemudian dimasukkan dalam kategori tema yang mana, fokus atau permasalahan yang mana sesuai dengan fokus penelitian.
3. Penyajian data adalah proses penyajian data kedalam sejumlah matrik yang sesuai yang berfungsi untuk memetakan data yang telah direduksi, juga untuk memudahkan mengkontruksi didalam rangka menuturkan, menyimpulkan, dan menginterpretasikan data.
4. Menarik kesimpulan yaitu membuat suatu kesimpulan sementara yang dapat dijadikan sebagai suatu pembekalan dalam melaksanakan penelitian untuk memberikan penafsiran dari data yang diperoleh terutama data yang berhubungan fokus penelitian.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Pada bab ini, dibahas tentang Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang, yang merupakan analisa penelitian berdasarkan data yang telah terhimpun. Hal-hal yang diteliti dan dianalisa adalah bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang, serta faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat mewujudkan *good governance* di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang.

Dalam bagian ini penulis akan menjelaskan tentang hasil penelitian tentang Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang, serta faktor-faktor apa saja yang

menjadi penghambat mewujudkan *good governance* di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang dengan cara menganalisis data hasil penelitian di lapangan, data yang diperoleh merupakan hasil observasi, wawancara dengan tokoh-tokoh kunci baik para pejabat maupun staff pada kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang, laporan serta buku-buku yang mendukung penelitian ini. Semua data akan diolah dengan metode kualitatif deskriptif.

2. Tata Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) Di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang

Pada sebuah organisasi pemerintahan, kesuksesan atau kegagalan dalam pelaksanaan tugas dan penyelenggaraan pemerintahan dipengaruhi oleh kepemimpinannya dan didukung oleh kapasitas organisasi pemerintahan yang memadai, maka penyelenggaraan *good governance* akan terwujud, sebaliknya kelemahan kepemimpinan merupakan salah satu penyebab keruntuhan kinerja birokrasi.

Penerapan *good governance* pada pemerintahan ibaratnya masyarakat memastikan mandat, wewenang, hak dan kewajibannya telah dipenuhi dengan sebaik-baiknya. Disini dapat dilihat bahwa arah kedepan membangun *the professional government* bukan dalam arti pemerintah yang dikelola oleh para teknokrat, namun oleh siapa saja yang mempunyai kualifikasi profesional yaitu mereka yang mempunyai ilmu dan pengetahuan yang mampu mentransfer ilmu dan pengetahuan menjadi skill dan dalam melaksanakannya berlandaskan etika dan moralitas yang tinggi. Adapun prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kalidoni yang dibahas dalam penelitian ini yaitu transparansi, daya tanggap, berkeadilan, efektifitas dan efesiensi serta akuntabilitas.

3. Transparansi

Transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang memerlukan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

4. Daya Tanggap

Aparat pemerintah harus cepat tanggap terhadap perubahan situasi atau kondisi

mengakomodasi aspirasi masyarakat serta mengambil prakarsa untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Pemerintah yang baik harus memiliki sifat yang cepat tanggap terhadap setiap permasalahan yang terjadi dan jangan pernah mementingkan kepentingan pribadi dan golongan dengan mengabaikan kepentingan bangsa demi kepentingan pribadi.

5. Berkeadilan

Keadilan berarti semua orang (masyarakat), baik laki-laki maupun perempuan, miskin dan kaya memiliki kesamaan dalam memperoleh pelayanan publik oleh birokrasi.

6. Efektifitas dan Efesiensi

Suatu bentuk keberhasilan petugas pelayanan publik dalam melakukan pekerjaannya adalah efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian agar efektifitas pelayanan publik dapat optimal maka petugas pelayanan publik harus dapat bekerja seefektif dan seefisien mungkin.

7. Akuntabilitas

Tata Pemerintahan yang bertanggung jawab instansi pemerintah dan aparaturnya harus dapat mempertanggung jawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Demikian halnya dengan kebijakan program dan kegiatan yang dilakukannya dapat dipertanggung jawabkan.

8. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalidoni

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

9. Kesederhanaan

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari kesederhanaan. Kesederhanaan yang dimaksud adalah prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah

dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

10. Kejelasan Persyaratan Pelayanan

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari kejelasan persyaratan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Kejelasan persyaratan yang dimaksud yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

11. Kepastian Waktu

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

12. Akurasi

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari akurasi. Akurasi yang dimaksud adalah apakah produk pelayanan publik yang diterima masyarakat sudah dengan benar, tepat, dan sah.

13. Keamanan

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari keamanan yang diberikan. Keamanan yang dimaksud adalah apakah proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada masyarakat.

14. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari tanggungjawab petugas pelayanan. Tanggungjawab yang dimaksud adalah apakah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat.

15. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari kelengkapan sarana dan prasarana. Kelengkapan sarana dan prasarana yang dimaksud adalah apakah sudah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika) untuk menunjang proses pelayanan publik kepada masyarakat.

16. Kemudahan Akses

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari kemudahan akses. Kemudahan akses yang dimaksud adalah apakah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan sudah memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

17. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari sikap petugas kepada masyarakat. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yang dimaksud adalah apakah pemberi layanan sudah bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada masyarakat.

18. Kenyamanan

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

19. Faktor-Faktor Penghambat Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Di Kecamatan Kalidoni

Dari beberapa perkembangan positif yang dihasilkan dari kegiatan atau program yang ada di Kantor Kecamatan Kalidoni, terdapat beberapa kendala atau kekurangan dilihat dari hasil yang tidak mencapai target atau masih jauh dari yang kata sempurna. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor penghambat yang sangat mempengaruhi hasil akhir dari semua program atau kegiatan yang ada di Kecamatan Kalidoni.

20. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang, maka dapat digambarkan bahwa Kecamatan Kalidoni sudah baik dalam menerapkan prinsip-prinsip Good Governance. Prinsip-prinsip yang dimaksud diantaranya Transparansi, Daya Tanggap, Berkeadilan, Efektifitas dan Efisiensi serta Akuntabilitas. Dengan terwujudnya Good Governance akan menciptakan pemerintahan yang berkualitas serta dapat mewujudkan suatu kehidupan negara yang teratur.

21. Tata Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) Di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* merupakan praktek penerapan kewenangan pengelolaan berbagai urusan penyelenggaraan pemerintahan secara politik dan administratif terkait prinsip *good governance* berupa transparansi, daya tanggap, berkeadilan, efektifitas dan efesiensi serta akuntabilitas dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik yang dilaksanakan pada kantor Kecamatan Kalidoni.

22. Transparansi

Secara konseptual transparansi dibentuk atas dasar arus informasi yang bebas dan tidak terikat, seluruh proses mengenai pemerintahan dan lembaga-lembaga dapat di akses dengan mudah oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus dapat dengan mudah dimengerti dan dipantau. Dengan kata lain, transparansi dijelaskan tentang bagaimana masyarakat dapat mengakses atau memperoleh informasi seluas-luasnya.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat digambarkan bahwa prinsip Transparansi di Kantor Kecamatan Kalidoni belum diterapkan dengan baik. Karena tidak terbukanya informasi mengenai persyaratan-persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian yang dibutuhkan dalam proses pelayanan publik.

23. Daya Tanggap

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara menilai bahwa penerapan prinsip *good governance* mengenai daya tanggap sudah dilaksanakan dengan baik, hal tersebut dilihat dari kecepatan dan kemampuan petugas pelayanan dalam menanggapi keluhan masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang kurang mereka pahami, dimana petugas dengan sigap menunjukkan kemauan untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan cepat.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat digambarkan bahwa prinsip Daya Tanggap di Kantor Kecamatan Kalidoni sudah diterapkan dengan baik. Dilihat dari segi masyarakat kebanyakan merasakan bahwa tidak adanya kendala di segi daya tanggap tersebut.

24. Berkeadilan

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi menilai bahwa penerapan prinsip *good*

governance mengenai berkeadilan sudah sepenuhnya dijalankan dengan baik, dimana para petugas sudah bersikap adil memberikan pelayanan sesuai SOP yang berlaku kepada masyarakat tanpa memandang apakah petugas tersebut mengenal atau tidak masyarakat itu.

25. Efektifitas dan Efesiensi

Efektifitas dan efesiensi sangat penting dalam pencapaian tujuan-tujuan dalam suatu organisasi karena merupakan kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Dengan terselenggaranya kegiatan pelayanan publik dengan memanfaatkan sumber daya yang berkualitas secara optimal merupakan salah satu cara untuk mengetahui tingkat kedisiplinan petugas apakah dapat mampu menjalankan visi-misi serta memberikan pelayanan yang mudah.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat digambarkan bahwa prinsip Efektivitas dan Efisiensi di Kantor Kecamatan Kalidoni belum diterapkan dengan baik. Dilihat dari segi masyarakat kebanyakan merasakan bahwa terdapat kendala di segi efektivitas dan efisiensi tersebut.

26. Akuntabilitas

Dengan diterapkannya prinsip akuntabilitas pejabat pemerintah pusat maupun daerah akan terdorong untuk melaksanakan setiap tugas yang telah diberikan dengan cara yang paling baik untuk mewujudkan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di daerahnya. Karena setiap tindakan dan keputusan yang diambil harus dapat di pertanggung jawabkan dihadapan hukum maupun publik. Karena akuntabilitas itu sendiri merupakan bentuk pertanggung jawaban seorang pemimpin di suatu organisasi atas kinerja dan tindakan yang telah diambil kepada publik yang memiliki hak dan pertanggung jawaban.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat digambarkan bahwa prinsip Akuntabilitas di Kantor Kecamatan Kalidoni sudah diterapkan dengan baik. Dilihat dari segi masyarakat kebanyakan merasakan bahwa tidak adanya kendala di segi akuntabilitas tersebut.

27. Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kalidoni

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik

menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya

28. Kesederhanaan

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari kesederhanaan. Kesederhanaan yang dimaksud adalah prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan mengenai kesederhanaan di Kantor Kecamatan Kalidoni sudah diterapkan dengan baik. Dilihat dari segi masyarakat kebanyakan merasakan bahwa tidak adanya kendala di segi kesederhanaan tersebut.

29. Kejelasan Persyaratan Pelayanan

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari kejelasan persyaratan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Kejelasan persyaratan yang dimaksud yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan mengenai kejelasan persyaratan pelayanan di Kantor Kecamatan Kalidoni sudah diterapkan dengan baik. Dilihat dari segi masyarakat kebanyakan merasakan bahwa tidak adanya kendala di segi kejelasan persyaratan pelayanan tersebut.

30. Kepastian Waktu

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dari hasil wawancara dan hasil observasi peneliti menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengenai kepastian waktu cukup diterapkan dengan baik dimana terkadang cepat atau lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk pelayanan publik tergantung dari rumit atau tidaknya pelayanan publik yang dilaksanakan.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat digambarkan bahwa

kualitas pelayanan mengenai kepastian waktu di Kantor Kecamatan Kalidoni cukup diterapkan dengan baik tergantung dari situasi dan kondisi.

31. Akurasi

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari akurasi. Akurasi yang dimaksud adalah apakah produk pelayanan publik yang diterima masyarakat sudah dengan benar, tepat, dan sah. Dari hasil wawancara dan hasil observasi peneliti menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengenai akurasi sudah diterapkan dengan baik dimana produk atau hasil pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sudah benar, tepat dan sah.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan mengenai akurasi di Kantor Kecamatan Kalidoni sudah diterapkan dengan baik. Dilihat dari segi masyarakat kebanyakan merasakan bahwa tidak adanya kendala di segi akurasi tersebut.

32. Keamanan

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari keamanan yang diberikan. Keamanan yang dimaksud adalah apakah proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan mengenai keamanan di Kantor Kecamatan Kalidoni sudah diterapkan dengan baik. Dilihat dari segi masyarakat kebanyakan merasakan bahwa tidak adanya kendala di segi keamanan tersebut.

33. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari tanggungjawab petugas pelayanan. Tanggungjawab yang dimaksud adalah apakah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan mengenai tanggungjawab petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kalidoni sudah diterapkan dengan baik. Dilihat dari segi masyarakat kebanyakan merasakan bahwa tidak adanya kendala di segi tanggungjawab tersebut.

34. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari kelengkapan sarana dan prasarana. Kelengkapan sarana dan prasarana yang dimaksud adalah apakah sudah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika) untuk menunjang proses pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan mengenai kelengkapan sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Kalidoni sudah memadai walaupun belum seutuhnya sempurna. Dilihat dari segi masyarakat kebanyakan merasakan bahwa tidak adanya kendala di segi sarana dan prasarana tersebut.

35. Kemudahan Akses

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari kemudahan akses. Kemudahan akses yang dimaksud adalah apakah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan sudah memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan mengenai kemudahan akses di Kantor Kecamatan Kalidoni cukup diterapkan dengan baik.

35. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari sikap petugas kepada masyarakat. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yang dimaksud adalah apakah pemberi layanan sudah bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada masyarakat. Dari hasil wawancara dan hasil observasi peneliti menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengenai kedisiplinan, kesopanan dan keramahan sudah cukup baik diterapkan.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan mengenai kedisiplinan, kesopanan dan keramahan di Kantor Kecamatan Kalidoni sudah diterapkan cukup baik.

37. Kenyamanan

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di suatu tempat dapat dilihat dari kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur,

disediakan ruang tunggu nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan mengenai kenyamanan di Kantor Kecamatan Kalidoni sudah diterapkan dengan baik. Dilihat dari segi masyarakat semuanya merasakan bahwa tidak adanya kendala di segi kenyamanan tersebut.

38. Faktor-Faktor Penghambat Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Di Kecamatan Kalidoni

Dari beberapa perkembangan positif yang dihasilkan dari kegiatan atau program yang ada di Kantor Kecamatan Kalidoni, terdapat beberapa kendala atau kekurangan dilihat dari hasil yang tidak mencapai target atau masih jauh dari yang kata sempurna. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor penghambat yang sangat mempengaruhi hasil akhir dari semua program atau kegiatan yang ada di Kecamatan Kalidoni.

Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Kecamatan Kalidoni secara umum meliputi kurangnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan atau program pemerintah dan kurangnya tingkat kedisiplinan petugas yang ada di Kecamatan Kalidoni dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Walaupun aparat pemerintah memberikan ruang atau kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Akan tetapi dalam praktek belum semua masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan tersebut. Hal ini dikarenakan masyarakat sibuk dengan kepentingan pribadi daripada kepentingan bersama. Dan untuk kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal sehingga dapat menghambat proses pemberian layanan umum kepada masyarakat.

E. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kecamatan Kalidoni telah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dengan baik. Hal ini terlihat pada pembahasan dari 5 prinsip terdapat

3 prinsip yang dikategorikan sudah terlaksana secara optimal yaitu prinsip daya tanggap, berkeadilan dan akuntabilitas. Prinsip daya tanggap sudah diterapkan dengan baik, dimana indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari petugas Kecamatan Kalidoni kepada masyarakat. Untuk prinsip berkeadilan sudah diterapkan dengan baik, dimana para petugas sudah bersikap adil dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku. Untuk prinsip akuntabilitas juga sudah diterapkan dengan baik, dimana para petugas disana bertanggung jawab dan mampu menjalankan prosedur serta mekanisme pelayanan di kantor Kecamatan Kalidoni.

2. Adapun faktor-faktor yang menghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kalidoni yaitu kurang partisipasinya masyarakat dalam program pemerintahan dan kurang kedisiplinan para petugas terlihat dari beberapa petugas terkadang datang terlambat dan terkadang tidak ada di tempat ketika masyarakat ingin mengurus keperluannya.

2. Saran

Berdasarkan hasil simpulan, maka peneliti memberikan saran yaitu :

1. Para petugas Kecamatan Kalidoni diharapkan lebih memberikan perhatian kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan baik guna mencapai kesejahteraan masyarakat dan diharapkan tetap menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan instansi.
2. Diharapkan petugas Kecamatan Kalidoni dapat meningkatkan kedisiplinan dan pelayanan kepada masyarakat serta dapat memberikan pemahaman tentang bagaimana kepengurusan dokumen yang diperlukan oleh masyarakat.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2016. Ilmu Administrasi Negara. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Barata, Atep Adya. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Elek Media

Komputindo.

- Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. 4th ed. Yogyakarta: Gadjah Mada Univ. Press.
- Effendi, Sofian. 2005. Membangun Budaya Birokrasi Untuk Good Governance. Jakarta: Makalah Seminar Lokalkarya Nasional Reformasi Birokrasi.
- Ilmar, Aminuddin. 2014. Hukum Tata Pemerintahan. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mahmudi. 2007. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mulyadi, Deddy. 2018. Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta CV.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sumaryadi, I. Nyoman. 2010. Sosiologi Pemerintahan. Bogor: Ghalia.
- Syafiie, Inu Kencana. 2011. Sistem Pemerintahan Indonesia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Usman, Nurdin. 2002. Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wahab, Solichin Abdul. 1990. Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: Rineka Cipta.
- Widodo, Joko. 2001. Good Governance. Surabaya: Insan Cendikia.

Sumber Lainnya :

- Juanda, Khairi. 2014. "Membangun Hubungan Eksekutif Dan Legislatif Daerah [Analisis Komunikasi Kebijakan Publik]." *Jurnal Tasâmuh* 11(2):269–92.
- Nubatonis, Sondil E., Sugeng Rusmiwari, and Son Suwasono. 2014. "Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 3(1):16–20.
- Sari, Meri Enita Puspita. 2018. "Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik." *Jurnal Trias Politika* 2(1):1–12.