

PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN SINDANG DANAU KABUPATEN OKU SELATAN

UMMI KURNIA

Nim : 21.11.024 Program Studi : Administrasi Publik

ABSTRACT

Ummi Kurnia, November 21, 2024. 2025. *Implementation of Good Governance Principles to Improve Public Services at the Sindang Danau District Head's Office, South OKU Regency. Department of Public Administration, Satya Negara College of Administrative Sciences (STIA) Palembang. Primary Supervisor (I) Dr. Supardi, S.Sos., M.Si., and Secondary Supervisor (II) Tarmizi Endrianto, S.Sos., M.Si.*

This study aims to analyze the application of good governance principles to improve the quality of public services at the Sindang Danau District Head's Office, South OKU Regency. This study used a qualitative approach with descriptive methods. Data were collected through observation, interviews, and documentation from sub-district employees and the community.

The results indicate that the implementation of good governance principles such as transparency, accountability, participation, responsiveness, and fairness has begun to be implemented quite well at the Sindang Danau District Head's Office. However, various obstacles remain, such as limited human resources, a suboptimal public information system, and a lack of public participation in decision-making. Improvement efforts are ongoing, including increasing the capacity of civil servants and developing a more efficient and accountable service system. The application of good governance principles has proven to be a crucial strategy for achieving responsive and high-quality public services.

Keywords: *Application of Good Governance Principles; Public Services*

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

Terselenggaranya *good governance* merupakan persyaratan utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Dalam rangka hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas, dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab serta bebas KKN.

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, dalam menerapkan *good governance* Pemerintah harus mempunyai strategi yang jitu, luasnya cakupan persoalan yang di hadapi, kompleksitas dari persoalan yang ada, Pemerintah mengambil pilihan untuk menerapkan prinsip *good governance*.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, utilitas, kesehatan, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik banyak dipahami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahan.

Fungsi dari suatu pelayanan publik adalah sebagai salah satu bentuk dari fungsi fundamental yang harus diemban oleh unsur institusi pemerintahan baik ditingkat pusat maupun unsur pada pemerintahan di daerah. Terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik oleh institusi pemerintahan terhadap unsur masyarakat.

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* pelayanan

publik harus lebih responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengolaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Dengan demikian karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi prefensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* merupakan syarat utama bagi terciptanya pemerintahan yang bersih transparan, akuntabel, responsi, terhadap kebutuhan masyarakat. *Good governance* mencakup prinsip-prinsip, akuntabilitas, transparansi, partisipasi, aturan hukum, efektivitas dan efisiensi, orientasi konsensus. Prinsip ini menjadi landasan utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan merata, pelayanan publik menjadi titik strategis untuk mengukur keberhasilan penerapan prinsip-prinsip *good governance* karena berhubunga langsung dengan hak masyarakat.

Namun penerapan prinsip-prinsip *good governance* di tingkat lokal belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan hasil observasi awal di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau Kabupaten OKU Selatan, ditemukan sejumlah permasalahan yang menunjukkan belum maksimalnya penerapan prinsip-prinsip tersebut. Di antaranya rendahnya akses informasi oleh masyarakat terkait prosedur pelayanan, keterbatasan Sumber Daya Manusia dan Teknologi, serta kurangnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi lambat, kurang responsif, dan menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Berdasarkan pengamatan sementara penulis bahwa di Kecamatan Sindang Danau Kabupaten OKU Selatan menunjukkan adanya indikasi yang menyangkut tentang Pelayanan Publik melalui prinsip *good governance*, diantaranya:

1. Keterbatasan Teknologi dan kapasitas SDM dalam melayani masyarakat.
2. Belum optimal dalam memberikan pelayanan yang cepat dan jelas kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang terjadi di Kecamatan Sindang Danau penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang, “Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan

Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau Kabupaten OKU Selatan”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan masalah yang akan di bahas dalam penelitian adalah:

1. Bagaimanakah Penerapan Prinsip *Good governance* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau Kabupaten OKU Selatan?
2. Faktor-Faktor apa sajakah yang menjadi kendala Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau Kabupaten OKU Selatan ?

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk menganalisa penerapan prinsip *good governance* dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau Kabupaten OKU Selatan.
2. Untuk mengidentifikasikendala dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau melalui prinsip *good governance*.

Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan informasi yang berguna bagi semua pihak antara lain :

1. Bagi penulis
Dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang penelitian serta untuk mengembangkan potensi diri yang di dapat selama perkuliahan.
2. Bagi Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau
Dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi kantor Camat Kecamatan Sindang Danau dalam melakukan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan prinsip *good governance*.
3. Bagi STIA Satya Negara
Sebagai referensi bahan kajian serta bahan perbandingan bagi dosen dan mahasiswa STIA Satya Negara Palembang yang membutuhkan di masa yang akan mendatang.

B. LANDASAN TEORI

Definisi Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan

menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli pendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kata penerapan (implementasi) bermuara pada aktifitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa penerapan (implementasi) bukan sekedar aktifitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Penerapan dapat berarti sebagai suatu pemakaian atau aplikasi suatu cara atau metode suatu yang akan diaplikasikannya. Arti kata penerapan adalah bisa berarti pemakaian suatu cara atau metode atau suatu teori atau sistem, untuk mempermudah pemahaman bisa dicontohkan dalam kalimat berikut, sebelum dilakukan penerapan sistem yang baru harus diawali dengan sosialisasi agar masyarakat tidak kaget (Kamus Besar Bahasa Indonesia).

Konsep Dasar Good Governance

Konsep *good governance* sebelumnya telah dilaksanakannya telah lama dilaksanakan oleh semua pihak yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat. Namun demikian, namun banyak yang masih ragu memahami konsep *Good governance* banyak yang menerjemahkan *governance* sebagai tata pemerintahan, memahami *governance* adalah memahami bagaimana integrasi peran antara pemerintah (birokrasi), sektor swasta dan *civil society* dalam suatu aturan main yang dipakati secara bersama.

Governance dapat diartikan sebagai cara mengelola urusan-urusan publik. *United National Development Program* (UNDP) memberikan pengertian *Good governance* sebagai berikut “*the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation’s affair at all levels*” tata pemerintahan seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok masyarakat mengutamakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Definisi Good Governance

Menurut Sedarmayati (2003:76) *Good Governance* adalah suatu bentuk manajemen

pembangunan, yang juga disebut administrasi pembangunan. Dengan demikian ia berpendapat bahwa pemerintah berada pada posisi sentral (*agent of chance*) dari suatu masyarakat berkembang. Dalam *good governance* tidak hanya pemerintah, tetapi juga citizen, masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat yang terorganisir, seperti LSM, asosiasi-asosiasi kerja, bahkan paguyuban.

Prinsip-Prinsip Good Governance

Prinsip-prinsip *good governance* dapat pula diterapkan dalam pengelolaan lembaga sosial dalam masyarakat dari yang paling sederhana hingga yang berskala besar. Di Indonesia, substansi wacana *good governance* dipadankan dengan istilah baik, bersih, dan berwibawa.

Prinsip-prinsip *good governance* menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam Sedarmayanti (2009) mengemukakan bahwa prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

1. Transparansi, adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat keputusan serta memberikan akses informasi kepada masyarakat secara luas, tepat waktu, dan mudah dipahami.
2. Aturan hukum, prinsip dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menjamin bahwa hukum ditegakkan secara adil, tidak diskriminatif, dan dapat menjamin hak-hak asasi manusia
3. Partisipasi, Keterlibatan seluruh warga, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sah, dalam proses pengambilan keputusan.
4. Daya tanggap, adalah pemerintah cepat tanggap terhadap kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat.
5. Berorientasi konsensus, pengambilan keputusan dalam pemerintahan harus dilakukan melalui dialog dan musyawarah yang melibatkan seluruh pihak
6. Berkeadilan, salah satu prinsip utama dalam *good governance* yang menekankan bahwa semua warga negara memiliki kesempatan yang sama dalam meningkatkan atau mempertahankan kesejahteraannya
7. Efektivitas dan efisiensi, adalah Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber yang tersedia

8. Akuntabilitas, Laporan bertanggung jawaban kepada publik dan lembaga pengawasan, laporan pertanggung jawaban laporan keuangan, laporan pelayanan publik, laporan kepegawaian.
9. Bervisi strategis, adalah prinsip dalam tata kelola pemerintahan yang menekankan pentingnya arah pembangunan jangka panjang yang jelas dan terencana, serta kemampuan pemerintah untuk melihat perubahan, tantangan, dan peluang ke depan

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara BUMN No. 117/M-MBU/2002 pasal 3 yang menyatakan bahwa dalam *good governance* terdapat lima prinsip utama. Kelima prinsip tersebut adalah:

1. Transparansi (keterbukaan informasi) yaitu keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan.
2. Akuntabilitas yaitu kejelasan fungsi, struktur, sistem, dan pertanggung jawaban sehingga pengelolaan terlaksana secara efektif.
3. Responstabilitas (pertanggung jawaban) yaitu kesesuaian dalam pengelolaan terhadap prinsip yang sehat serta peraturan perundangan yang berlaku.
4. *Fairness* (kewajaran) yaitu perlakuan yang adil dan setara didalam memenuhi hak-hak yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku
5. *Independency* (kemandirian) yaitu suatu keadaan dimana dikelola secara profesional tanpa benturan, kepentingan, dan pengaruh tekanan dari pihak yang tidak sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai: "Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan setiap instansi dan badan usaha perlu menerapkan strategi dalam pelayanan yang diharapkan strategi dalam pelayanan yang diharapkan dapat mendorong terjadinya kebersamaan antara individu dalam instansi untuk menjalin kerjasama dalam mencapai

tujuan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik.

Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah denganarganya.

Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Menurut Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 dalam Pasl 13 yaitu:

1. Keterpaduan
2. Ekonomis
3. Koordinasi
4. Pendelegasian atau Pelimpahan Wewenang
5. Akuntabilitas
6. Aksesibilitas

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja (2003:186) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik, meliputi:

1. Menetapkan standar pelayanan.
2. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
3. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil.
4. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah di akses oleh masyarakat.
5. Meluruskan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang.
6. Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat secara efektif dan efesien.
7. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut Komaruddin (2014), ada sepuluh indikator prinsip-prinsip pelayanan publik:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan
10. Kenyamanan

Berdasarkan referensi Sinambela (2014:7) dalam bukunya "*Reformasi Pelayanan Publik*", indikator pelayanan publik yang disebutkan berjumlah 6 dan umumnya mencakup prinsip-

prinsip dasar kualitas Indikator Pelayanan Publik dapat diukur dengan:

1. Transparansi adalah pelayanan publik harus dilaksanakan secara terbuka, artinya prosedur, biaya, persyaratan, dan waktu layanan dapat diketahui dengan jelas oleh masyarakat.
2. Akuntabilitas adalah setiap aktivitas pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik secara administratif, hukum, maupun moral, kepada masyarakat dan pihak berwenang.
3. Kondisional yaitu pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat serta kemampuan lembaga penyelenggara. Pelayanan tidak bisa seragam; harus kontekstual.
4. Partisipasi yaitu Masyarakat harus dilibatkan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik, agar layanan lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.
5. Kesamaan Hak yaitu Setiap warga negara memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, jenis kelamin, status sosial, atau latar belakang lainnya.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu Masyarakat tidak hanya memiliki hak untuk dilayani, tetapi juga berkewajiban untuk mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dan upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak atau tugas pelaksanaan perintah perundang-undangan.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:6) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercemrin dari :

- a. Transparansi
Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

- c. Kondisional
Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi
Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban
Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu menurut Ibrahim (2008:19) setidaknya mengandung unsur-unsur (asas-asas) antara lain sebagai berikut:

- a. 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.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi/lembaga/ pemerintah, pemerintah yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Kerangka Berfikir

Menurut Sugiyono (2013), kerangka pemikiran merupakan alur berpikir atau alur penelitian yang dijadikan pola atau landasan berpikir peneliti dalam mengadakan penelitian

terhadap objek yang dituju. Jadi kerangka berpikir merupakan alur yang dijadikan pola berpikir peneliti dalam mengadakan penelitian terhadap suatu objek yang dapat menyelesaikan arah rumusan masalah dan tujuan penelitian.

C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:2), metode penelitian pada hakikatnya adalah suatu cara atau teknik ilmiah dalam usaha mencari data yang tujuan dan kegunaannya bersifat ilmiah. Berdasarkan menurut Bogdon dan Tylor dalam Moleong, (2001:31) merupakan prosedur meneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang perilaku yang dapat diamati.

Dengan demikian peneliti 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 *good governance* dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau Kabupaten OKU Selatan.

Definisi Konsep

Definisi konsep adalah sekumpulan gagasan atau ide yang sempurna dan bermakna merupakan abstrak, entitas mental yang universal dimana mereka bisa diterapkan secara merata untuk ekstensinya sehingga konsep membawa suatu arti yang mewakili sejumlah objek yang mempunyai ciri yang sama dan membentuk suatu kesatuan pengertian tentang suatu hal atau persoalan yang dirumuskan.

Untuk mengetahui batasan yang lebih jelas masing-masing konsep yang akan diteliti maka harus menggunakan definisi dari beberapa konsep yang digunakan, pada waktu dan sesuai dengan apa yang ditentukan.

1. *Good governance* adalah suatu tolak ukur keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau Kabupaten OKU Selatan. Sebagaimana penerapan prinsip *good governance* sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di suatu pemerintahan.
2. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan pelayanan publik.

Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi 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 kesalah pahaman dalam mengartikan variabel yang penulis teliti, maka dibatasi pada masalah “penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau”.

Tabel Definisi Operasional

Konsep	Indikator-indikator
Penerapan <i>Good Governance</i>	1. Transparansi 2. Aturan Hukum 3. Partisipasi 4. Daya Tanggap 5. Berorientasi Consensus 6. Berkeadilan 7. Efektivitas dan Efisiensi
(UNDP, Sedarmayanti 2009)	8. Akuntabilitas 9. Bervisi Strategi
Pelayanan Publik	1. Keterpaduan 2. Ekonomis 3. Koordinasi 4. Pendelegasian atau pelimpahan wewenang 5. Akuntabilitas 6. Aksesibilitas

Sumber : (PP Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 13)

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/permasalahan tersebut.

Tabel Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1.	Sekretaris Camat	1 orang
2.	Kasi Pelayanan Umum	1 orang
3.	Pegawai/staf	1 orang
4.	Masyarakat	2 orang
Total		5 orang

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:105) menyatakan teknik pengumpulan data yang ada 4 digunakan adalah: observasi, wawancara, dokumentasi, gabungan/ triangulasi.

1. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020:109) observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh).

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2020:114) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020:124) dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlaku baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya-karya monumental dari seseorang/instansi.

4. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2019) Studi Pustaka adalah kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan budaya, nilai, dan norma yang berkembang pada situasi yang diteliti. .

Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2020:131) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh sendiri maupun orang lain

Adapun langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan data.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Concluding Drawing/verification*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Bab ini berisi tentang pemaparan hasil penelitian mengenai “Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Sindang Danau Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan”. Dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, study pustaka dalam mengumpulkan data terhadap informan dan narasumber yang berkompeten dan mampu memberikan informasi serta pemahaman pada penulis, fokus penelitian yang digunakan sebagai dasar didalam pengumpulan data.

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang diperoleh penulis dari lapangan dan akan menjawab masalah tentang “Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Sindang Danau Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan”

Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau Kabupaten OKU Selatan

Dalam penerapan prinsip *Good Governance* pada dasarnya perlu keterlibatan seluruh komponen yang melakukan kegiatan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Pelaksanaan pemerintah yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan yang masyarakat inginkan.

A. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau Kabupaten OKU Selatan

Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Kantor Camat Sindang Danau dalam pelayanan publik yang dilakukan pada dasarnya sangat luas, setidaknya tercermin di dalam visi, misi, dan program kantor camat sindang danau di antaranya menjadikan institusi yang akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kinerja pemerintah sindang danau melalui pelayanan publik berbasis teknologi

informasi, meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur kecamatan yang profesional dan akuntabel. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik perlu dilakukan kunci utama memahami *Good Governance*. Adapun indikator prinsip-prinsip *Good Governance* berdasarkan UNDP (*United Nation Development Program*) yaitu :

1. Transparansi

Transparansi menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat keputusan serta memberikan akses informasi kepada masyarakat secara luas, tepat waktu, dan mudah dipahami. Transparansi memungkinkan masyarakat untuk mengetahui proses, dasar pertimbangan, dan hasil dari kebijakan publik yang dibuat oleh pemerintah. Menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) mengemukakan bahwa transparansi memiliki alat ukur berupa mengenai mencerminkan keterbukaan dalam penyelenggaraan pemerintahan yaitu ketersediaan informasi, kemudahan akses informasi, keterbukaan proses pengambilan keputusan, pelaporan dan publikasi, tanggung jawab atas informasi.

Gambar Data kependuduk Tahun 2024 Kecamatan Sindang Danau

Desa/Kelurahan Village/Kelurahan	Persentase Penduduk Percentage of Total Population	Kepadatan Penduduk (per km ²) Population Density per sq.km	Rasio Jenis Kelamin Penduduk Population Sex Ratio
(1)	(2)	(3)	(4)
Tanjung Harapan	7,28	22,92	102,13
Muara Sindang Ilir	14,40	44,26	102,40
Muara Sindang Tengah	6,32	22,15	105,54
Pematang Danau	10,76	34,89	107,05
Ulu Danau	44,24	131,80	106,48
Watas	10,67	78,25	109,02
Tebat Layang	6,34	34,93	120,12
Sindang Danau	100,00	55,90	104,64

Sumber: <https://okuselatankab.bps.go.id>

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan data yang diperoleh, terdapat temuan bahwa Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau sudah mulai membuka akses informasi secara transparan, baik melalui pertemuan warga maupun media sosial. Selain itu, data kependudukan juga dipublikasikan kepada masyarakat sebagai bentuk keterbukaan.

2. Penegakan Hukum

Penegakan hukum atau aturan hukum menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) Penegakan hukum adalah prinsip dalam tata lembaga pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menjamin bahwa hukum ditegakkan secara adil, tidak diskriminatif, dan dapat menjamin hak-hak asasi manusia. Menurut UNDP dalam Sedermayanti

(2009) mengemukakan bahwa penegak hukum memiliki alat ukur berupa hukum yang adil dan tidak diskriminatif, lembaga peradilan yang Lembaga yang independent dan netral, penegak hukum yang konsisten dan tegas, perlindungan terhadap hak asasi manusia, aparat hukum yang professional dan bertanggung jawab.

Gambar SOP Pelayanan Administrasi Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau

SOP PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR CAMAT KECAMATAN SINDANG DANAU Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan			
NO	LANGKAH	PENANGGUNG JAWAB	WAKTU
1	Penerimaan dan Pengantar	Revisi	10 menit
2	Penerimaan dan Pengantar	Revisi	10 menit
3	Penerimaan dan Pengantar	Revisi	10 menit
4	Penerimaan dan Pengantar	Revisi	10 menit
5	Penerimaan dan Pengantar	Revisi	10 menit
6	Penerimaan dan Pengantar	Revisi	10 menit
7	Penerimaan dan Pengantar	Revisi	10 menit

Sumber: Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau

Gambar Partisipasi Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau



Sumber: Dialah Peneliti

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan data yang diperoleh, terdapat temuan bahwa prinsip partisipasi sudah menjadi bagian dari pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau. Hal ini terlihat dari data yang diperoleh keterlibatan aktif masyarakat dalam berbagai kegiatan sosial, termasuk dalam proses pengambilan keputusan

3. Daya Tanggap

Daya tanggap menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) adalah pemerintah cepat tanggap terhadap kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat. Sistem pengaduan masyarakat, respon cepat dalam pelayanan publik, layanan darurat. Memberikan pelayanan yang relevan dan tepat waktu kepada masyarakat. Menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) mengemukakan bahwa daya tanggap memiliki alat ukur yaitu pelayanan cepat, penaanganan keluhan masyarakat secara aktif, kepekaan terhadap kebutuhan prioritas masyarakat, kesiapan dan profesionalisme aparatur, penyediaan layanan yang mudah diakses.

Berdasarkan observasi wawancara terdapat informasi mengenai prinsip Daya Tanggap terhadap memberi pelayanan kepada keluhan

dengan mekanisme formal maupun informal ada di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau tetapi terdapat kendala respon pegawai yang belum optimal dalam menanggapi keluhan.

4. Berorientasi Konsensus

Berorientasi konsensus menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) Proses pengambilan keputusan dalam pemerintahan harus dilakukan melalui dialog dan musyawarah yang melibatkan seluruh pihak, dengan tujuan untuk mencapai kesepakatan bersama yang mencerminkan kepentingan mayoritas masyarakat, tanpa mengabaikan hak-hak kelompok minoritas. Menurut UNDP dalam Sedarmayanti (2009) mengemukakan berorientasi konsensus memiliki alat ukur yaitu proses pengambilan keputusan melalui musyawarah, keterlibatan semua kelompok dalam dialog, pencapaian kesepakatan yang mewakili kepentingan bersama, penyelesaian konflik melalui dialog damai, adanya komitmen untuk mencapai tujuan bersama.

Rapat Musrenbang Tahun 2025 di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau



Sumber: Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan data yang diperoleh, terdapat temuan bahwa prinsip berorientasi konsensus dalam pengambilan keputusan dalam melibatkan masyarakat sudah dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau dengan melaksanakan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrebang).

5. Berkeadilan

Berkeadilan menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) adalah salah satu prinsip utama dalam *good governance* yang menekankan bahwa semua warga negara memiliki kesempatan yang sama dalam meningkatkan atau mempertahankan kesejahteraannya.

Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh informasi bahwa prinsip keadilan dalam pelayanan sudah menjadi komitmen para pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau. Setiap masyarakat dilayani tanpa membedakan ras, suku,

agama, maupun status sosial, sehingga tercipta pelayanan yang merata dan inklusif bagi semua.

6. Efisiensi dan Efektivitas

Efisiensi dan efektivitas (*efficiency and effectiveness*) menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) adalah Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber yang tersedia. efisiensi dan efektivitas menurut UNDP dalam Sedarmayanti (2009), kecamatan sebagai unit layanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, hemat biaya, dan tepat sasaran.

Berdasarkan hasil wawancara terdapat informasi bahwa mengenai Prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah belum sepenuhnya dilakukan, karena terdapat kendala seperti jaringan internet yang belum optimal, fasilitas yang belum memadai.

7. Akuntabilitas

Akuntabilitas menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009), Laporan bertanggung jawaban kepada publik dan lembaga pengawasan, laporan pertanggung jawaban laporan keuangan, laporan pelayanan publik, laporan kepegawaian Menjamin bahwa kekuasaan digunakan secara bertanggung jawab.

Gambar Laporan pertanggung jawaban jumlah penduduk menurut kelompok umur dan jenis kelamin Tahun 2024 di Kecamatan Sindang Danau

Kelompok Umur Age Groups	Jenis Kelamin/Sex		
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total
(0)	(91)	(91)	(182)
0 - 4	387	393	780
5 - 9	522	475	997
10 - 14	485	448	933
15 - 19	622	623	1245
20 - 24	606	557	1163
25 - 29	477	439	916
30 - 34	412	413	825
35 - 39	422	442	864
40 - 44	403	383	786
45 - 49	354	371	725
50 - 54	370	291	661
55 - 59	289	287	576
60 - 64	228	189	417
65 - 69	182	160	342
70 - 74	106	90	196
75 +	116	120	236
Sindang Danau	6.898	5.681	12.579

Sumber: <https://okuselatankab.bps.go.id>

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, data yang di peroleh terdapat temuan bahwa prinsip akuntabilitas dalam mempublikasikan laporan pertanggung jawaban terhadap masyarakat sudah dilakukan melalui media sosial agar masyarakat bisa mengakses laporan pertanggung jawaban.

8. Bervisi Strategi

Bervisi Strategi (*Strategic Vision*) menurut UNDP bervisi strategis (*strategic vision*) adalah prinsip dalam tata kelola pemerintahan yang

menekankan pentingnya arah pembangunan jangka panjang yang jelas dan terencana, serta kemampuan pemerintah untuk melihat perubahan, tantangan, dan peluang ke depan. Bervisi strategi menurut UNDP dalam Sedermayanti mempunyai tolak ukur yaitu Perencanaan jangka menengah dan panjang, Responsif terhadap tantangan masa depan, Kolaborasi dengan berbagai pihak, Konsistensi kebijakan dengan arah visi daerah, Sosialisasi visi kepada masyarakat

Gambar Visi Misi Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau Kabupaten OKU Selatan tahun 2025



Sumber: Kantor Camat Kecamatan Sindang danau

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan data yang diperoleh terdapat temuan bahwa prinsip bervisi strategi dalam memberikan Perencanaan Pembangunan Jangka Panjang bahwa di Kecamatan Sindang Danau tercermin melalui upaya merumuskan visi yang jelas dan misi yang terarah. Visi “menjadikan institusi yang akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” menunjukkan orientasi jangka panjang yang berfokus pada transparansi dan tanggung jawab. Sedangkan misi yang menekankan peningkatan pelayanan berbasis teknologi informasi serta penguatan kapasitas aparatur pemerintah menjadi langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkelanjutan dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

Pelayanan Publik Menurut Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Dalam Pasal 13

Menurut PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai: “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Artinya, pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan kepada masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif, yang menjadi hak setiap warga negara dan penduduk, serta wajib diberikan oleh pemerintah secara adil, transparan, dan berkualitas.

1. Keterpaduan

Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2004 mengenai Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional menyebutkan bahwa keterpaduan adalah kondisi terpadunya berbagai aspek perencanaan pembangunan, baik antar sektor, antar wilayah, antar waktu, antar fungsi pemerintah, maupun antara pusat dan daerah, dalam satu kesatuan yang saling mendukung demi tercapainya tujuan pembangunan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Gambar Data Kependudukan Kekurangan Gizi Menurut Desa di Kecamatan Sindang Danau Tahun 2023

Desa/Kelurahan Village/Kelurahan	2023
(1)	(2)
Tanjung Harapan	-
Muara Sindang Ilir	1
Muara Sindang Tengah	-
Pematang Danau	-
Ulu Danau	-
Watas	-
Tebat Layang	2
Sindang Danau	3

Sumber: <https://okuselatankab.bps.go.id>

Berdasarkan hasil observasi wawancara, data yang diperoleh, terdapat temuan bahwa prinsip keterpaduan sudah dilaksanakan di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau. Hal ini terlihat dari upaya pemerintah kecamatan dalam mengintegrasikan data sosial, guna menyusun perencanaan pembangunan yang lebih tepat sasaran.

2. Ekonomis

Ekonomis adalah menjamin bahwa penggunaan sumber daya pembangunan dilakukan secara hemat, optimal, dan menghasilkan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat pelayanan yang dilakukan dengan meminimalkan penggunaan sumber daya, baik waktu, biaya, maupun tenaga tanpa mengurangi kualitas pelayanan..

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa prinsip ekonomis dalam pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Sindang

Danau telah diterapkan melalui berbagai upaya efisiensi, seperti pemanfaatan teknologi digital, pengurangan penggunaan kertas, penjadwalan kerja yang lebih terstruktur, serta pemanfaatan sarana komunikasi sederhana seperti WhatsApp untuk mempercepat pelayanan tanpa harus menambah biaya operasional.

3. Koordinasi

Koordinasi dalam PP No. 96 Tahun 2012 menjadi unsur penting dalam menjamin perencanaan pembangunan yang terpadu, efisien, dan tidak tumpang tindih. Indikatornya mencakup forum koordinasi yang aktif, komunikasi antar lembaga yang lancar, keterlibatan pemangku kepentingan, dan sinkronisasi dokumen perencanaan antar tingkatan pemerintahan. Tanpa koordinasi yang baik, pembangunan rawan tidak tepat sasaran dan tidak efisien.

Gambar Rapat Koodinasi Antar Unit Kerja di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau



Sumber: Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, data yang diperoleh terdapat temuan bahwa prinsip koordinasi antar unit kerja di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau sudah berjalan melalui rapat, grup WhatsApp, dan forum internal. Setiap layanan memiliki penanggung jawab yang jelas, dan antarpetugas saling berkoordinasi, baik secara langsung maupun lewat pesan singkat.

4. Pendelegasian atau Pelimpahan Wewenang

Pendelegasian atau pelimpahan wewenang adalah proses penyerahan sebagian tugas, tanggung jawab, dan kewenangan dari pemerintah pusat atau daerah tingkat atas kepada unit kerja di bawahnya (seperti kecamatan, desa, atau perangkat teknis) agar pelaksanaan program dan layanan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan lokal.

Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh informasi bahwa prinsip pendelegasian wewenang telah dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau pendelegasian ini dilakukan terutama pada pelayanan administratif seperti

surat-menyurat, yang dilimpahkan kepada Kasi Pelayanan Umum dan staf terkait.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah Kewajiban pemerintah pusat maupun daerah untuk mempertanggungjawabkan hasil perencanaan dan pelaksanaan pembangunan secara terbuka, transparan, dan dapat dievaluasi oleh publik atau lembaga pengawasan. Akuntabilitas menurut PP No 96 Tahun 2012 mempunyai tolak ukur yaitu semua pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus bertanggung jawab atas kinerjanya, laporan pertanggung jawaban laporan keuangan, laporan pelayanan publik, laporan kepegawaian, hukum, maupun moral.

Gambar Laporan pertanggung jawaban jumlah penduduk menurut kelompok umur dan jenis kelamin Tahun 2024 di Kecamatan Sindang Danau

Kelompok Umur Age Groups	Jenis Kelamin/Sex		
	Laki Laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total
(1)	(2)	(3)	(4)
0 - 4	387	393	780
5 - 9	522	475	997
10 - 14	485	448	933
15 - 19	622	623	1.245
20 - 24	606	557	1.163
25 - 29	477	439	916
30 - 34	432	413	845
35 - 39	422	442	864
40 - 44	488	383	871
45 - 49	354	371	725
50 - 54	370	291	661
55 - 59	269	287	556
60 - 64	220	189	409
65 - 69	182	160	342
70 - 74	106	90	196
75 +	116	120	236
Sindang Danau	6.058	5.681	11.739

Sumber: <https://okuselatankab.bps.go.id>

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, data yang diperoleh terdapat temuan bahwa prinsip akuntabilitas dalam mempublikasikan laporan pertanggung jawaban terhadap masyarakat sudah di terapkan melalui media sosial agar masyarakat bisa mengakses laporan pertanggung jawaban.

6. Aksesibilitas

Aksesibilitas yaitu prinsip yang menjamin bahwa seluruh masyarakat memiliki kesempatan dan kemampuan yang sama untuk mendapatkan pelayanan, Menjamin keterjangkauan layanan, keterbukaan informasi, serta kesempatan yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan dan menikmati hasilnya..

Berdasarkan hasil wawancara terdapat informasi mengenai prinsip aksesibilitas di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau sudah mulai diterapkan. Lokasi kantor strategis dan mudah dijangkau, sehingga warga bisa datang langsung tanpa kesulitan. Layanan online juga mulai disediakan lewat WhatsApp dan media sosial, namun belum banyak digunakan karena masih ada

kendala jaringan dan belum semua warga paham cara mengaksesnya. Ke depannya, masyarakat berharap ada sistem online resmi yang lebih mudah digunakan semua orang.

Faktor-Faktor Yang Menjadi Penghambat Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau Kabupaten OKU Selatan

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, terutama para pegawai. Disiplin kerja dan kejujuran menjadi dua hal mendasar yang harus dimiliki setiap aparatur agar pelayanan publik berjalan optimal. Namun di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau, penerapan prinsip ini masih menghadapi berbagai kendala, beberapa pelayanan belum mencapai hasil yang diharapkan, bahkan masih jauh dari target.

Pembahasan

Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance*

1. Transparansi

Berdasarkan hasil wawancara data yang diperoleh dengan informan terdapat temuan bahwa indikator transparansi di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau telah diterapkan, pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk mewujudkan transparansi informasi terkait layanan publik, jadwal kegiatan, hingga pengumuman penting kepada masyarakat, disampaikan melalui beberapa saluran, seperti media sosial, dan juga melalui pertemuan warga.

Transparansi menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat keputusan serta memberikan akses informasi kepada masyarakat secara luas, tepat waktu, dan mudah dipahami, keterbukaan dalam penyelenggaraan pemerintahan yaitu Ketersediaan Informasi, Kemudahan Akses Informasi, Keterbukaan Proses Pengambilan Keputusan, Pelaporan dan Publikasi, Tanggung Jawab atas Informasi.

2. Penegak Hukum

Berdasarkan hasil wawancara data yang diperoleh dari informan terdapat temuan bahwa Penegakan hukum di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau telah diterapkan melalui pelaksanaan tugas yang mengikuti peraturan SOP prosedur administratif, pegawai menjalankan tugas secara profesional dan berusaha menangani setiap pelanggaran sesuai dengan mekanisme yang berlaku, proses klarifikasi dilakukan sebelum

pemberian sanksi, menunjukkan adanya upaya untuk menjunjung asas keadilan dan tidak bersikap gegabah dalam mengambil keputusan..

Penegakan hukum menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) Penegakan hukum adalah prinsip dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menjamin bahwa hukum ditegakkan secara adil, tidak diskriminatif, dan dapat menjamin hak-hak asasi manusia.

3. Partisipasi

Partisipasi (*participation*) menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) Keterlibatan seluruh warga negara, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sah, dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi ini haruslah didasarkan pada kebebasan berbicara dan berkumpul, serta akses yang setara terhadap informasi. Menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) mengemukakan bahwa penegak hukum memiliki alat ukur Keterlibatan aktif masyarakat, Ketersediaan forum atau wadah aspirasi, Kebebasan menyampaikan pendapat, Akses terhadap informasi, Perwakilan yang inklusif.

4. Daya Tanggap

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terdapat temuan bahwa daya tanggap di Kecamatan Sindang Danau sudah punya mekanisme untuk menerima keluhan, baik langsung di kantor maupun lewat WhatsApp. Keluhan masyarakat diterima secara lisan atau tertulis dan ditindaklanjuti oleh bidang terkait. Namun, respons terhadap keluhan belum merata. Ada warga yang merasa aspirasinya ditanggapi, tapi ada juga yang merasa diabaikan oleh pegawai.

Daya tanggap menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) adalah pemerintah cepat tanggap terhadap kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat. Sistem pengaduan masyarakat, respon cepat dalam pelayanan publik, layanan darurat. Memberikan pelayanan yang relevan dan tepat waktu kepada masyarakat. Menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) mengemukakan bahwa daya tanggap memiliki alat ukur yaitu pelayanan cepat, penaanganan keluhan masyarakat secara aktif, kepekaan terhadap kebutuhan prioritas masyarakat, kesiapan dan profesionalisme aparatur, penyediaan layanan yang mudah diakses.

5. Berorientasi Konsensus

Berorientasi konsensus menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) Proses pengambilan keputusan dalam pemerintahan harus dilakukan

melalui dialog dan musyawarah yang melibatkan seluruh pihak, dengan tujuan untuk mencapai kesepakatan bersama yang mencerminkan kepentingan mayoritas masyarakat, tanpa mengabaikan hak-hak kelompok minoritas. Menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) mengemukakan berorientasi konsensus memiliki alat ukur yaitu proses pengambilan keputusan melalui musyawarah, keterlibatan semua kelompok dalam dialog, pencapaian kesepakatan yang mewakili kepentingan bersama, penyelesaian konflik melalui dialog damai, adanya komitmen untuk mencapai tujuan bersama.

6. Berkeadilan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terdapat temuan bahwa prinsip berkeadilan di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau. Pegawai memberikan pelayanan tanpa membedakan ras, suku, agama, atau status sosial. Masyarakat yang datang untuk meminta bantuan atau informasi dilayani dengan baik dan tanpa perlakuan khusus.

Berkeadilan menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) adalah salah satu prinsip utama dalam *good governance* yang menekankan bahwa semua warga negara memiliki kesempatan yang sama dalam meningkatkan atau mempertahankan kesejahteraannya.

7. Efisiensi dan Efektivitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terdapat temuan bahwa efisiensi dan efektivitas sudah diterapkan di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau tanpa membedakan upaya penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas sudah dilakukan, seperti pelayanan sesuai prosedur, koordinasi antar pegawai, serta tanggapan cepat terhadap kebutuhan masyarakat.

Efisiensi dan efektivitas (*efficiency and effectiveness*) menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) adalah Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber yang tersedia.

8. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terdapat temuan bahwa akuntabilitas mengenai pertanggungjawaban sudah dijalankan melalui penyusunan laporan seperti laporan kependudukan dan kepegawaian, yang disusun secara tertib dan bisa diakses oleh publik. Namun, warga mengakui

laporan memang dibagikan secara terbuka, tapi tidak semua orang memahami informasi tersebut karena keterbatasan dalam menggunakan teknologi.

Akuntabilitas menurut UNDP (*United Nation Development Program*) Merupakan pengambil keputusan (pemerintah, lembaga publik, dan swasta) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga pengawasan. Laporan keuangan, laporan pertanggungjawaban, partisipasi masyarakat dalam pemantauan. Menjamin bahwa kekuasaan digunakan secara bertanggung jawab.

9. Bervisi Strategi

Bervisi Strategi (*Strategic Vision*) menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) adalah prinsip dalam tata kelola pemerintahan yang menekankan pentingnya arah pembangunan jangka panjang yang jelas dan terencana, serta kemampuan pemerintah untuk melihat perubahan, tantangan, dan peluang ke depan. Bervisi strategi menurut UNDP dalam Sedermayanti (2009) mempunyai tolak ukur yaitu Perencanaan jangka menengah dan panjang, Responsif terhadap tantangan masa depan, Kolaborasi dengan berbagai pihak, Konsistensi kebijakan dengan arah visi daerah, Sosialisasi visi kepada masyarakat

Berdasarkan pembahasan peneliti menganalisa bahwa, prinsip akuntabilitas di Kantor Camat kecamatan Sindang Danau sudah Relevan dengan teori UNDP dalam Sedermayanti (2009), pihak Kecamatan menunjukkan upaya membangun arah pelayanan yang lebih modern dan berkelanjutan, meskipun tantangan teknis seperti jaringan internet dan Sumber Daya Manusia yang menjadi hambatan.

Pelayanan Publik Menurut Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Dalam Pasal 13

1. Keterpaduan

Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2004 mengenai Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional menyebutkan bahwa keterpaduan adalah kondisi terpadunya berbagai aspek perencanaan pembangunan, baik antar sektor, antar wilayah, antar waktu, antar fungsi pemerintah, maupun antara pusat dan daerah, dalam satu kesatuan yang saling mendukung demi tercapainya tujuan pembangunan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Keterpaduan informasi yang terintegrasi dan

Berdasarkan pembahasan peneliti menganalisa bahwa, prinsip keterpaduan di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau sudah Relevan dengan

teori dan prinsip keterpaduan sebagaimana diatur dalam PP No. 96 Tahun 2012. Pemerintah Kecamatan Sindang Danau sudah mulai memanfaatkan data terintegrasi dari berbagai sektor untuk mendukung perencanaan, mempercepat pelayanan publik, dan menangani isu sosial seperti kekurangan gizi.

2. Ekonomis

Ekonomis adalah menjamin bahwa penggunaan sumber daya pembangunan dilakukan secara hemat, optimal, dan menghasilkan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat pelayanan yang dilakukan dengan meminimalkan penggunaan sumber daya, baik waktu, biaya, maupun tenaga tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil pembahasan peneliti menganalisa bahwa, prinsip ekonomis di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau sudah cukup relevan dengan teori menurut PP No. 96 Tahun 2012 langkah-langkah seperti digitalisasi layanan, penggunaan sarana komunikasi yang hemat, serta penjadwalan kerja yang efisien menunjukkan upaya nyata dalam menghemat sumber daya.

3. Koordinasi

Koordinasi dalam PP No. 96 Tahun 2012 menjadi unsur penting dalam menjamin perencanaan pembangunan yang terpadu, efisien, dan tidak tumpang tindih. Indikatornya mencakup forum koordinasi yang aktif, komunikasi antar lembaga yang lancar, keterlibatan pemangku kepentingan, dan sinkronisasi dokumen perencanaan antar tingkatan pemerintahan. Tanpa koordinasi yang baik, pembangunan rawan tidak tepat sasaran dan tidak efisien.

Berdasarkan pembahasan peneliti menganalisa bahwa, prinsip koordinasi di Kantor Camat Kecamatan Sindang danau sudah berjalan relevan dengan prinsip dalam PP No. 96 Tahun 2012, baik melalui forum rutin, komunikasi aktif antar unit, maupun keterlibatan lintas lembaga. Petugas juga memiliki pembagian tugas yang jelas dan saling mendukung di lapangan. Namun, koordinasi masih bisa ditingkatkan dengan dukungan sistem informasi yang lebih terpadu, agar proses layanan makin cepat dan tidak menyulitkan masyarakat.

4. Pendelegasian atau Pelimpahan Wewenang

Pendelegasian atau pelimpahan wewenang adalah proses penyerahan sebagian tugas, tanggung jawab, dan kewenangan dari pemerintah pusat atau daerah tingkat atas kepada unit kerja di bawahnya (seperti kecamatan, desa, atau perangkat teknis)

agar pelaksanaan program dan layanan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan lokal.

Berdasarkan pembahasan di atas peneliti menganalisa bahwa, pendelegasian wewenang di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau sudah relevan dengan teori dalam PP No. 96 Tahun 2012. Proses pelayanan menjadi lebih cepat, pegawai bekerja lebih mandiri, dan masyarakat merasakan manfaatnya secara langsung.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu Kewajiban pemerintah pusat maupun daerah untuk mempertanggungjawabkan hasil perencanaan dan pelaksanaan pembangunan secara terbuka, transparan, dan dapat dievaluasi oleh publik atau lembaga pengawasan. Akuntabilitas menurut PP No 96 Tahun 2012 mempunyai tolak ukur yaitu semua pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus bertanggung jawab atas kinerjanya, laporan pertanggung jawaban laporan keuangan, laporan pelayanan publik, laporan kepegawaian, hukum, maupun moral.

Berdasarkan pembahasan di atas, mengenai prinsip akuntabilitas di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau terutama dalam hal penyusunan dan keterbukaan laporan pertanggungjawaban sudah berjalan dengan baik tetapi belum sepenuhnya relevan dengan teori PP No 96 Tahun 2012, Akses informasi masih belum merata ke semua kalangan masyarakat, terutama karena banyak warga yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital.

6. Aksesibilitas

Aksesibilitas yaitu prinsip yang menjamin bahwa seluruh masyarakat memiliki kesempatan dan kemampuan yang sama untuk mendapatkan pelayanan, Menjamin keterjangkauan layanan, keterbukaan informasi, serta kesempatan yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan dan menikmati hasilnya. Aksesibilitas menurut PP No 96 Tahun 2012.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas peneliti menganalisa bahwa, prinsip Aksesibilitas di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau sudah berjalan dengan baik tetapi belum cukup relevan dengan teori PP No 96 Tahun 2012 karena penerapannya belum sepenuhnya merata, terutama dalam aspek pemanfaatan teknologi dan inklusi kelompok rentan. Akses daring masih terbatas akibat kendala jaringan dan literasi digital.

Faktor-Faktor Yang Menjadi Penghambatan Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau Kabupaten OKU Selatan

Adapun faktor-faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor camat kecamatan sindang danau yaitu sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan akses informasi yang terbatas menjadi penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kecamatan Sindang Danau. Sumber Daya Manusia merupakan komponen kunci dalam pelaksanaan prinsip *good governance*, namun di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau pegawai belum sepenuhnya mampu mengoperasikan sistem pelayanan secara optimal hal ini seharusnya pegawai perlu melakukan pelatihan atau peningkatan kapasitas yang masih belum merata di antara pegawai.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil simpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Penerapan Prinsip-Prinsip *good governance* dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau indikator yang sudah diterapkan Partisipasi, Transparansi, Aturan Hukum, Berorientasi Konsensus, Berkeadilan yang dapat dikatakan sudah diterapkan. Namun masih terdapat kendala pada indikator seperti Daya tanggap, Efektivitas dan efisiensi, dan Akuntabilitas yang masih perlu di optimalkan.
2. Faktor penghambat dalam Penerapan prinsip *good governance* dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau adalah keterbatasan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya menguasai teknologi, sarana dan prasarana yang belum memadai seperti perangkat layanan dan jaringan internet yang belum stabil, serta akses informasi yang belum merata ke seluruh lapisan masyarakat, terutama di wilayah pelosok.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas penulis ingin memberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan Pelayanan Publik kantor Camat Kecamatan Sindang Danau disarankan Pelatihan teknologi secara rutin agar pegawai lebih siap dalam menghadapi layanan berbasis teknologi, Sosialisasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan, Kolaborasi dengan instansi terkait atau pihak swasta agar mendukung pengembangan infrastruktur teknologi, Pemerintah Kecamatan perlu memperluas forum musyawarah agar partisipasi lebih luas merata.
2. Hendaknya dalam mengatasi faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* meningkatkan pelayanan publik Kantor Camat Kecamatan Sindang Danau Kabupaten OKU Selatan seharusnya Pihak Kecamatan Meningkatkan Kapasitas SDM melalui pelatihan, dan pendampingan teknologi informasi bagi aparatur kecamatan, Pengadaan Sarana Prasarana layanan seperti komputer, printer, serta perbaikan jaringan internet melalui kerja sama dengan dinas komunikasi atau provider lokal, penyebaran informasi Publik berbagai media tidak hanya digital, tetapi pengumuman langsung ke setiap desa.

F. DAFTAR PUSTAKA.

- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Bandung: Mangga Makmur Tanjung Lestari.
- DA. Budisetyowati. 2017. *Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan publik*: Jurnal.umj.ac.id.
- Dwipayama, AAGN. Ari. 2003. *Membangun Good Governance*. Raja Grafindo Pustaka, Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Maleong, Lexy, J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, 2012, *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sarundadjang, 2005, Babak Baru Sistem Pemerintahan Daerah, Kata Hasta, Jakarta
- Sedarmayati, 2003. *Good Governance Kepemerintahan yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju

- Sinambela, L, P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Siti, N, Program, M., Bisnis, S. A., & Kridatama Bandung, P. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. In Jurnal ilmu politik dan komunikasi: Vol. VI (Issue I).
- Sri Maulidiah, 2014, *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: Penerbit CV. Indra Prahasta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Kualitatif*. Bandung : Alfabeta, CV.

Widodo, Joko, 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia

Sumber Lainnya:

- (MENPAN) Nomor 63/KEP/MENPAN/7/2003
Mengenai standar pelayanan publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 13
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

