
IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KECAMATAN ILIR TIMUR TIGA KOTA PALEMBANG

OLEH :

NADIA AULIA ; 19.11.119

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

Nadia Aulia, 2023, Implementation of Good Governance Principles in Improving Service Quality at the Subdistrict Office of Ilir Timur Tiga District, Palembang City, majoring in State Administration at the Satya Negara Palembang High School of Administration (STIA). Main Advisor (I) Mr. Tarmizi Endrianto, S.Sos., M.Sc and Assistant Advisor (II) Mr. Sunarto, S.H., M.Sc.

In the reform era, the public's demand for improving the quality of public services from the government is increasing. The community hopes that the process of services provided by the government can be carried out more easily, quickly, precisely, not complicated, friendly, humane, there is certainty and clarity of procedures, service requirements and reasonable rates. The quality of public services provided by the government can create satisfaction for the community.

This study aims to find out about the quality of service at the sub-district office of Ilir Timur Tiga sub-district, Palembang city and find out what are the inhibiting factors for services in the sub-district office of Ilir Timur Tiga sub-district, Palembang city. The method used in this research is descriptive qualitative method. The research data was obtained from a number of employee informants at the Ilir Timur Tiga District Office, Palembang City. Data collection was carried out by in-depth interviews, document studies and direct observation by researchers.

The results of this study indicate that the implementation of the principles of good governance in improving the quality of public services in the sub-district office of Ilir Timur Tiga sub-district, Palembang city, has been going quite well. However, there are still deficiencies in its implementation, such as justice that has not been fully implemented properly where sub-district officials use an insider or familial system in providing services. Furthermore, effectiveness and efficiency have not been effective where employees lack time discipline in providing services by arriving late for and returning home before the appointed time and convoluted services among the community.

Keywords: Implementation, Good Governance, Public Service Quality

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Di era reformasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dari pemerintah semakin meningkat. Masyarakat berharap proses pelayanan yang diberikan pemerintah dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat tepat, tidak berbelit-belit, ramah, manusiawi, terdapat kepastian dan kejelasan prosedur, persyaratan pelayanan dan tarif yang masuk akal. Adanya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Sebagai salah satu wujud dari implementasi *good governance*, kualitas pelayanan publik harus mendapatkan perhatian khusus agar tidak adanya perilaku yang melanggar hukum dan tidak dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam rangka menanggapi tuntutan dari masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan, pemerintah telah mengeluarkan serangkaian kebijakan dalam rangka menjamin kualitas pelayanan pada masyarakat. Oleh karena itu, setiap lembaga negara, pemerintah, organisasi politik harus menunjukkan tanggung jawab kegiatan dalam meningkatkan kinerja pegawai dengan diwujudkan dalam bentuk menghasilkan suatu sistem pelayanan kegiatan yang faktual, utuh, sistematis, autentik, terpercaya, dan dapat dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah tersebut.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih dijumpai banyak kelemahan dan pelayanan publik di Indonesia masih berjalan ditempat dan tidak ada kemajuan. Melihat dari situasi pelayanan publik yang saat ini perlu

diterapkan tentang *Good Governance* untuk mencapai tujuan organisasi yang baik dan berkualitas. Dalam mencapai tujuan tersebut perlu adanya sumber daya manusia yaitu pegawai yang mempunyai sifat dan prinsip *Good Governance*.

Mengingat hal tersebut seorang pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sopan, penyampaian pelayanan harus tepat waktu dan memperhatikan keramahan, serta mampu menghargai dan menghormati masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut merupakan salah satu fungsi pemerintah untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintah daerah dan pasal 209 ayat (2) huruf f yang menjelaskan bahwa kecamatan adalah kabupaten/kota. Dan pada pasal 221 ayat (1) menjelaskan bahwa daerah kabupaten/kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat.

Pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Presiden Republik Indonesia, menimbang bahwa dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 perlu dibangun aparatur sipil negara yang memiliki integritas, professional, netral, dan bebas dari intervensi politik, bersih dan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Implementasi Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti penerapan atau pelaksanaan. Implementasi adalah sebuah sarana untuk melakukan sesuatu yang menimbulkan dampak dari suatu hal, dan merupakan sebuah tindakan dari suatu rencana yang sudah disusun secara terperinci. Implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* untuk menciptakan pemerintahan yang baik salah satunya dengan pelayanan publik yang akuntabel. Pada saat ini pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih dijumpai banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan

citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Selain itu, dari segi kelembagaan, kelemahan dari sistem pelayanan publik adalah terletak pada bentuk organisasi yang tidak dirancang khusus untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit serta tidak terkoordinasi.

Good Governance merupakan sebuah pengolahan tata pemerintahan yang baik, serta bersifat transparansi (terbuka), akuntabel dan memiliki wawasan kedepan (visi) yang mana kekuasaan ada di tangan rakyat, namun pengaturannya tetap dilaksanakan oleh pemerintah negara. Penerapan *Good Governance* merupakan kebutuhan mutlak masyarakat demi terciptanya suatu sistem pemerintahan yang berpihak pada kepentingan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi.

Kualitas pelayanan publik adalah sebuah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh masyarakat. Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan yang berkualitas maka perlu suatu kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu untuk memuaskan para pelanggan seperti, kehandalan, daya tanggap, bukti langsung, dan jaminan.

Masalah pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur III Kota Palembang untuk masa sekarang ini masih menjadi persoalan yang harus diperhatikan dan dibutuhkan penyelesaian yang konferenship. Sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dan pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, tidak berbelit-belit, pelayanan yang merata, karena kebutuhan masyarakat semakin banyak mengharuskan pegawai kecamatan di wilayah tersebut untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan agar dapat melayani dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Ilir Timur III Kota Palembang harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika yang dirasakan sesuai dengan ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah standar pelayanan.

Pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Ilir Timur III Kota Palembang sudah menjadi

kewajiban bagi mereka untuk mempersiapkan diri dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang lebih maksimal lagi, karena masih ada pelayanan yang belum tepat waktu dan memenuhi standar kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas dan tingkat kemajuan suatu daerah sangat besar pengaruhnya dengan kualitas pelayanan, apalagi dalam menghadapi perkembangan zaman dan teknologi. Agar dapat terciptanya kemakmuran dan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintahan, serta kualitas pelayanan *good governance* sangat perlu diperhatikan agar terciptanya kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal penulis menemukan beberapa indikasi masalah yaitu sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang masih ditemui beberapa kendala, yaitu proses yang berbelit-belit dengan waktu yang lama, dan pada akhirnya menimbulkan keluhan kesah yang beranggapan bahwa birokrasi sangat tidak efektif dan efisien.
2. Pelayanan yang belum adil kepada masyarakat di mana masih menggunakan orang dalam dan pemberian bantuan pada rakyat kecil serta pemerintah belum memberikan penjelasan mengenai alasan setiap tindakannya. Serta ditemukan masalah di mana beberapa pegawai kurang disiplin waktu dalam memberikan pelayanan.

Penelitian ini akan mendeskripsikan tentang bagaimana pengimplementasian prinsip-prinsip *Good Governance* dengan menggunakan indikator prinsip-prinsip *Good Governance*. Hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang”**.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan permasalahannya sebagai berikut.

1. Bagaimanakah implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur III Kota Palembang?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur III Kota Palembang?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur III Kota Palembang?
2. Untuk mengetahui faktor penghambat implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur III Kota Palembang?

4. Manfaat Penelitian

Dengan menulis laporan penelitian ini diharapkan memperoleh manfaat sebagai berikut.

1. Bagi Penulis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan wawasan terutama mengenai implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Sosial Jurusan Administrasi Negara Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Palembang.
2. Bagi Kantor Kecamatan Ilir Timur III Kota Palembang
Sebagai bahan masukan yang positif bagi Kantor Kecamatan Ilir Timur III Kota Palembang untuk meningkatkan kualitas *Good Governance* dan diharapkan dapat digunakan sebagai informasi bagi Kantor Kecamatan Ilir Timur III Kota Palembang dalam upaya meningkatkan kualitas *Good Governance*.
3. Bagi STIA Satya Negara
Hasil laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan panduan dalam penulisan laporan penelitian dibidang yang sama dan laporan ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau sumbangan pemikiran bagi pembaca.

B. LANDASAN TEORI

1. Implementasi

Implementasi Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti penerapan atau pelaksanaan. Implementasi adalah sebuah sarana untuk melakukan sesuatu yang menimbulkan dampak dari suatu hal, dan merupakan sebuah tindakan dari suatu rencana yang sudah disusun secara terperinci. Menurut Mulyadi (2015:12) “implementasi mengacu pada tindakan untuk

mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan”. Tindakan ini untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.

Dalam sumber lain disebutkan bahwa tujuan implementasi yaitu menerapkan dan mewujudkan sebuah rencana yang sudah disusun agar bisa berwujud secara nyata. Selain itu, secara teknik implementasi juga bertujuan untuk menerapkan sebuah kebijakan yang ada dalam susunan rencana.

2. Pengertian *Good Governance*

Good Governance merupakan suatu konsep pemerintahan yang baik dan bisa berorientasi dalam pelayanan publik serta membutuhkan sebuah komitmen dan keterlibatan semua pihak pemerintah untuk menerapkan prinsip *Akuntabilitas, Responsif, Transparansi, Partisipasi, Efektivitas* dan *Efisien* agar pemerintah yang baik dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik. Menurut Mardiasmo (2009) mendefinisikan *Good Governance* sebagai suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik kepada pemerintahan yang baik. Sedangkan menurut Sukrisno Agoes (2011:101) *Good Governance* merupakan suatu sistem yang mengatur hubungan para dewan komisaris, peran direksi, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya. Tata Kelola pemerintahan yang baik juga disebut sebagai suatu proses yang transparan atas penentuan tujuan pemerintahan, pencapaiannya, dan penilaian kinerjanya.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga “kesinergisan” interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat. Sehingga unsur-unsur dalam pemerintahan dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu sebagai berikut :

1. Pemerintah (negara) yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional. Konsepsi pemerintahan pada dasarnya adalah kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dan melibatkan pula sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani.
2. Sektor Swasta, pelaku sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi

dalam sistem pasar, seperti industri pengolahan, perdagangan, perbankan, dan koperasi termasuk kegiatan sektor informal.

3. Masyarakat Madani, kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada di antara atau di tengah-tengah antara pemerintah, mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *good governance* merupakan sebuah pengolahan tata pemerintahan yang baik, serta bersifat transparansi (terbuka), akuntabel dan memiliki wawasan kedepan (visi) yang mana kekuasaan ada ditangan rakyat, namun pengaturannya tetap dilaksanakan oleh pemerintah negara.

3. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Dalam memahami *good governance* kunci utamanya yaitu pemahaman tentang prinsip-prinsip didalamnya. Prinsip *good governance* dikemukakan oleh LAN (Lembaga Administrasi Negara) dengan Teori *Good Governance* yang digunakan yaitu menurut Sedarmayanti yang dapat dijadikan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Karakteristik dan prinsip-prinsip harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, yaitu sebagai berikut :

1. Partisipasi (*Participation*)

Setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara, berpemerintahan serta bermasyarakat. Partisipasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Partisipasi yang diberikan dapat berbentuk buah pikiran, dana, tenaga maupun bentuk-bentuk yang lainnya yang bermanfaat.

2. Aturan Hukum (*Rule Of Law*)

Aturan hukum merupakan sebagai kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan dan dapat dilaksanakan serta mematuhi secara baik, baik itu dalam aturan hukum maupun hak asasi manusia.

3. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi atau keterbukaan atas semua sesuatu yang jelas dan nyata. Keterbukaan tersebut yang dimaksud yaitu keterbukaan dalam hal aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana-dana publik serta sampai pada tahapan evaluasi.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Suatu upaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada

masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh sektor publik.

5. Berorientasi Pada Konsensus (*Consensus Orientation*)

Suatu prinsip yang menyatakan bahwa pemerintahan yang baik akan bertindak dalam pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah dan melaksanakan kesepakatan melalui musyawara dan mufakat untuk diputuskan bersama.

6. Keadilan (*Equity*)

Pemerintah memberikan kesempatan bagi semua warga negara tanpa terkecuali untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

7. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui kemanfaatan yang baik dari berbagai sumber yang tersedia.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak pertanggung jawaban.

9. Visi Strategis (*Strategi Vision*)

Dalam suatu pemerintahan diperlukan pemimpin dan masyarakat yang memiliki perspektif yang luas atas tata pemerintahan dan pembangunan yang baik, serta diperlukan kepekaan untuk mewujudkan perkembangan tersebut agar negara tidak akan mengalami ketertinggalan.

Berdasarkan pemaparan mengenai prinsip-prinsip *good governance* oleh Sedarmayanti di atas, peneliti akan menggunakan 9 prinsip di atas sebagai tolak ukur kinerja suatu pemerintahan yang paling penting dan paling relevan untuk digunakan sebagai acuan dalam mengumpulkan data dan prinsip tersebut harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan serta dapat menganalisis permasalahan dalam penelitian ini.

4. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu perihal atau cara melayani dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan merupakan bentuk melayani suatu jasa yang diperlukan masyarakat dalam berbagai bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan

salah satu tugas dan fungsi administrasi negara, di mana pelayanan merupakan kunci utama keberhasilan dalam berbagai usaha. Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Harbani Pasolong (2013:128) yaitu suatu tindakan yang dilakukan oleh para pemerintah terhadap masyarakat yang setiap kegiatannya dapat menguntungkan suatu kumpulan dan menawarkan suatu kepuasan kepada masyarakat meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan publik. Berdasarkan pengertian di atas, pelayanan publik dapat dipahami bahwa sebagai segala bentuk pelayanan, baik berupa barang ataupun jasa yang menjadi kewajiban untuk dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah.

Dari pendapat diatas, pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa, pelayanan publik diatur dalam sebuah pedoman umum yang bersumber baik dari peraturan perundang-undangan dan pendapat para ahli untuk menciptakan sebuah standar pelayanan yang berkualitas. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mengeluarkan banyak biaya, dan menguras banyak waktu. Pelayanan menjadi utama interaksi antara masyarakat dan pemerintah, kinerja pemerintah juga dapat dinilai dari sejauh mana kualitas pelayanan publik.

5. Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela, dkk (2011), pelayanan publik memiliki asas-asas sebagai berikut.

1. Transparansi. Artinya bersifat terbuka, tidak ada yang ditutup-tutupi dan mudah diakses oleh pihak yang membutuhkan pelayanan.
2. Akuntabilitas. Artinya dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional. Artinya harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan antara pihak pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektif dan efisien.

4. Partisipatif. Artinya mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan dengan tetap memperhatikan kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak. Artinya tidak melakukan diskriminatif dalam arti tidak mempermasalahkan perbedaan agama, suku, ras, budaya, gender, golongan, dan tingkat status ekonomi masyarakat.
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban. Artinya pemberi dan penerima layanan harus mampu memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

6. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah (2011:35) Mengemukakan kualitas pelayanan publik adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dengan memberikan pelayanan yang baik.

Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan yang berkualitas maka perlu suatu kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu untuk memuaskan para pelanggan. Menurut Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135) bahwa kualitas pelayanan memiliki indikator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada ilmu dimensi yaitu sebagai berikut :

1. *Reliability* (Kehandalan), kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara baik dan tepat.

3. *Empathy* (Empati), memberikan perhatian dan melakukan pendekatan antar para pegawai dan pelanggan, serta berusaha untuk mengetahui kebutuhan para pelanggan.
4. *Tangibles* (Bukti Langsung), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan tersebut.
5. *Assurance* (Jaminan), memberikan jaminan terhadap pelanggan sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dari penerima layanan.

7. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan suatu dasar pemikiran yang mencakup penggabungan antara teori, fakta, observasi, serta kajian pustaka, yang akan dijadikan landasan dalam melakukan penelitian. Kerangka pemikiran menggambarkan urutan penyelesaian masalah atau cara-cara menemukan jawaban penelitian yang menjadi dasar, kerangka berpikir ini dibuat ketika akan memaparkan konsep-konsep dari penelitian.

Menurut Suriasumantri (dalam Sugiyono 2017) dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, mendefinisikan bahwa kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan. Adapun kerangka berpikir dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4 berikut ini.

Gambar Kerangka Berpikir



C. PROSEDUR PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif ini dapat ditujukan untuk memahami suatu fenomena-fenomena sosial dari pada sudut pandang sebuah partisipan. Dengan demikian maka arti penelitian kualitatif ini adalah suatu penelitian yang dipakai untuk meneliti pada sebuah kondisi objek, kondisi alamiah yang mana peneliti adalah sebuah instrumen kunci. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada implementasi prinsip pelayanan *good governance* di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur III Kota Palembang.

2. Definisi Konsep

Konsep merupakan gambaran umum yang bersifat abstrak dari situasi, objek atau peristiwa, dan suatu akal pikiran, suatu ide atau gambaran mental. Suatu konsep adalah bagian dari patokan. Pengertian konsep menurut Soedjadi (2000:14) adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial, penggunaan konsep yang diharapkan untuk menyederhanakan suatu pemikiran. Soedjadi menyatakan konsep adalah pemikiran abstrak yang dipakai untuk mengklasifikasikan atau menggolongkan biasanya ditunjukan dengan sebuah istilah serta susunan kata. Definisi konsep penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Implementasi

Implementasi merupakan kebijakan sebagai suatu proses yang dinamis, dimana terdapat

banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut perlu ditampilkan guna mengetahui bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap implementasi.

2. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Implementasi prinsip-prinsip *good governance* merupakan sebuah pengolahan tata pemerintahan yang baik, serta bersifat transparansi (terbuka), akuntabel dan memiliki wawasan kedepan (visi) yang mana kekuasaan ada ditangan rakyat, namun pengaturannya tetap dilaksanakan oleh pemerintah negara.

3. Kualitas pelayanan publik

Kualitas pelayanan publik adalah sebuah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh masyarakat.

3. Definisi Operasional

Operasional adalah suatu konsep yang bersifat abstrak guna memudahkan pengukuran suatu variabel. Operasional juga dapat diartikan sebagai suatu pedoman dalam melakukan kegiatan penelitian. Menurut Nursalam (2008:87) pengertian operasional merupakan arti berdasarkan karakteristik yang diambil dari suatu yang didefinisikan tersebut. Adapun definisi operasional pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel Operasionalisasi Konsep

No	Konsep	Indikator
1.	Implementasi	1. Komunikasi
	Menurut Edward III dalam Widodo (2010:96)	2. Sumber daya
		3. Disposisi
		4. Struktur birokrasi
2.	Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	1. Partisipasi Masyarakat
	Menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara) dengan Teori <i>Good Governance</i> yang digunakan yaitu menurut Sedarmayanti	2. Aturan hukum
		3. Transparansi
		4. Daya tanggap
		5. Berorientasi pada konsensus
		6. Keadilan
		7. Efektivitas dan efisiensi
		8. Akuntabilitas
		9. Visi strategis
3.	Kualitas Pelayanan Publik	1. Kehandalan
	Menurut Parasuraman dan Berry dalam Pasolang (2011: 135)	2. Daya tanggap
		3. Empati
		4. Bukti langsung
		5. Jaminan

4. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama pengumpulan data adalah pemilihan informan. Pengertian Informan penelitian adalah orang yang dianggap mengetahui dengan baik terhadap masalah yang diteliti dan bersedia untuk memberikan informasi kepada peneliti. Menurut Moelong (2014) informan adalah seseorang yang tidak hanya dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian, tetapi juga mampu memberikan masukan tentang sumber bukti yang mendukung. Untuk lebih jelasnya, jumlah informan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel Informan Penelitian

No	Sumber Informan	Jumlah
1	Camat	1 orang
2	Sekretaris Kecamatan	1 orang
3	Staf Pegawai Kecamatan	2 orang
4	Masyarakat Kecamatan Ilir Timur III Kota Palembang	3 orang
Jumlah		7 orang

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian selama masa penelitian di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang. Pada bab ini menguraikan tentang Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang, serta faktor penghambat implementasi prinsip-prinsip *good governance*.

Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang

Untuk mengukur Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang yang terdiri dari tiga konsep dengan uraian sebagai berikut :

A. IMPLEMENTASI

Implementasi merupakan sebuah tindakan yang berkaitan dengan kebijakan yang akan diterapkan oleh suatu organisasi. Untuk mengukur keberhasilan implementasi penulis menggunakan teori dari George Edward III, sebagaimana ada empat indikator untuk keberhasilan implementasi

kebijakan yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi,, dan struktur birokrasi.

2. Komunikasi

Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa komunikasi berjalan dengan baik sebagaimana pemimpin memberikan informasi penting yang berhubungan dengan tugas dan kerja, terutama mengenai program pemerintahan atau penyuluhan secara langsung sehingga pegawai mendapatkan informasi yang jelas secara konsisten. Pimpinan juga bersifat tegas dalam mengambil keputusan atas keadaan apapun yang terjadi dan menyampaikan informasi penting tersebut kepada para pegawai.

2. Sumber Daya

Faktor sumber daya mempunyai peran yang penting dalam implementasi kebijakan.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa sumber daya sudah berjalan dengan baik, hal ini disebabkan oleh sumber daya yang ada di kantor Camat dituntut untuk memiliki pengetahuan, keterampilan yang nantinya dapat digunakan untuk menghasilkan layanan profesional, maka dari itu pegawai di sini sangat memaksimalkan kualitas tersebut untuk kepuasan masyarakat.

3. Disposisi

Disposisi merupakan kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan tersebut dapat diwujudkan.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa indikator disposisi sudah berjalan dengan baik sebagaimana terlihat pegawai di Kecamatan Ilir Timur Tiga taat terhadap peraturan maupun tata tertib dan memiliki tanggung jawab dalam mengerjakan tugas karena apabila dirinya melakukan suatu pelanggaran maka adanya sanksi atau hukuman yang berlaku. Sehingga dapat berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan tersebut.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan penentu keberhasilan suatu kebijakan yang telah ditetapkan dan struktur birokrasi merupakan tolak ukur terlaksannya sebuah kebijakan.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa struktur birokrasi sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari pemimpin yang mengajak pegawai agar bertindak benar, mencapai komitmen dan motivasi mereka serta memberi inspirasi kepada semua pegawai agar bekerja sebaik-baiknya untuk mencapai hasil yang diharapkan.

B. GOOD GOVERNANCE

Good Governance merupakan penyelenggaraan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain negara, sektor swasta dan masyarakat. Untuk mengukur konsep prinsip-prinsip *good governance* yang terdiri dari 9 prinsip, yaitu partisipasi masyarakat, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi pada konsensus, keadilan, efektivitas dan efisien, akuntabilitas, serta visi strategis yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Partisipasi (*Participation*)

Setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara, pemerintahan serta bermasyarakat. Partisipasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa untuk partisipasi masyarakat sudah sepenuhnya dioptimalkan dan berjalan dengan baik walaupun ada masyarakat yang belum begitu memahaminya.

2. Aturan Hukum (*Rule Of Law*)

Aturan hukum merupakan sebagai kerangka aturan hukum yang harus berkeadilan dan dapat dilaksanakan serta mematuhi secara baik, baik itu dalam aturan hukum maupun hak asasi manusia.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa aturan hukum di Kecamatan Ilir Timur Tiga sudah sepenuhnya dipatuhi dan berjalan dengan baik walaupun ada masyarakat yang belum begitu memahaminya.

3. Transparansi

Transparansi merupakan sebuah keterbukaan informasi atas sebuah yang jelas dan nyata. Keterbukaan tersebut yaitu keterbukaan dalam hal aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana-dana publik serta samapai pada tahap evaluasi.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sepenuhnya terbuka karena terdapat papan informasi pelayanan tentang kebutuhan masyarakat di Kecamatan Ilir Timur Tiga.

4. Daya Tanggap (*Responsive*)

Daya tanggap merupakan suatu upaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh sektor publik.

Dari hasil wawancara penulis mendapatkan hasil bahwa mengenai kemampuan merespon dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah diimplementasikan dengan baik, di mana pegawai memberikan pelayanan yang sopan, ramah dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat serta ketetapan melayani sudah dijalankan dengan prosedur yang berlaku.

5. Berorientasi Pada Konsensus (*Consensus Orientation*)

Suatu prinsip yang menyatakan bahwa pemerintahan yang baik akan bertindak dalam pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah dan melaksanakan kesepakatan melalui musyawara dan mufakat untuk diputuskan bersama.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa berorientasi dalam hal kepentingan masyarakat di Kecamatan Ilir Timur Tiga telah diterapkan oleh pegawai dan selalu mementingkan masalah masyarakat.

6. Keadilan (*Equity*)

Keadilan yaitu memberikan kesempatan bagi semua warga negara tanpa terkecuali untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dari hasil wawancara penulis mendapatkan hasil bahwa pelayanan yang adil belum sepenuhnya dijalankan dengan baik, di mana pegawai Kecamatan belum sepenuhnya bersikap adil kepada masyarakat. Pelayanan masih menggunakan sistem orang dalam atau kekeluargaan, sehingga menciptakan keluhan kesah bagi masyarakat.

7. Efektif dan Efisien (*Effectiveness and Efficiency*)

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-

benar sesuai dengan kebutuhan melalui kemanfaatan yang baik dari berbagai sumber yang tersedia.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa adanya tindakan yang kurang disiplin dari para pegawai dalam melayani kepentingan masyarakat karena pegawai datang terlambat ke Kantor dan pulang pada jam istirahat serta sebagian pegawai di sana pulang sebelum waktu yang ditentukan dan lambat untuk kembali ke Kantor sehingga masyarakat seringkali menunggu untuk menerima pelayanan dari pegawai.

8. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak pertanggung jawaban.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa akuntabilitas sudah dilaksanakan dengan baik, dikarenakan camat dan pegawai di Kantor Kecamatan Ilir Timur Tiga dapat bertanggung jawab atas kelalaian meskipun masyarakat tidak terlalu mengetahui masalah yang ada di Kantor Kecamatan Ilir Timur Tiga.

9. Visi Strategis (*Strategi Vision*)

Dalam suatu pemerintahan diperlukan pemimpin dan masyarakat yang memiliki perspektif yang luas atas tata pemerintahan dan pembangunan yang baik, serta diperlukan kepekaan untuk mewujudkan perkembangan tersebut agar negara tidak akan mengalami ketertinggalan.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa Visi Strategis sudah dilaksanakan dengan baik, dikarenakan camat dan pegawai di Kantor Kecamatan Ilir Timur Tiga memiliki perspektif jangka panjang untuk menciptakan pemerintahan yang baik.

C. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah sebuah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh masyarakat. Untuk mengukur konsep kualitas pelayanan publik yang terdiri dari 5 indikator yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa kehandalan (*reliability*) dalam pelaksanaan pelayanan publik sudah cukup berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kesedian untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara baik dan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa mengenai kemampuan merespon dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah diimplementasikan dengan baik, di mana pegawai memberikan pelayanan yang sopan, ramah dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat serta ketetapan melayani sudah dijalankan dengan prosedur yang berlaku.

3. Empati (*Empathy*)

Empati yaitu memberikan perhatian dan melakukan pendekatan antar para pegawai dan pelanggan, serta berusaha untuk mengetahui kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa empati dalam pelayanan masyarakat di Kecamatan Ilir Timur Tiga telah diterapkan oleh pegawai tetapi belum begitu dipahami oleh masyarakat setempat.

4. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung yaitu penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa bukti langsung (*tangibles*) faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan seperti fasilitas-fasilitas layanan yang sudah memadai dan hal tersebut sangat penting dalam memberikan dampak baik bagi kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Ilir Timur Tiga.

5. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu memberikan jaminan terhadap pelanggan sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dari penerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa jaminan (*assurance*) pelayanan telah dilakukan tetapi

masyarakat belum begitu paham tentang jaminan pelayanan publik yang baik.

Faktor Penghambat Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang

Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang masih ditemukan beberapa kendala yaitu kurangnya kedisiplinan waktu di mana pegawai masih datang terlambat yang membuat masyarakat harus menunggu dan keadilan yang belum diterapkan di mana masih menggunakan sistem kekeluargaan. Hal tersebut dapat berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa faktor penghambat prinsip-prinsip *good governance* di Kecamatan Ilir Timur Tiga adalah masalah kedisiplinan jam kerja yang masih ada beberapa pegawai yang melanggar serta masalah keadilan yang belum merata dalam sebuah pelayanan.

B. Pembahasan

Berikut ini merupakan pembahasan mengenai Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang yang penulis lakukan pada ketiga konsep yaitu Implementasi, Prinsip-Prinsip *Good Governance* dan Kualitas Pelayanan Publik, serta penulis akan membahas faktor-faktor yang menghambat implementasi prinsip-prinsip *good governance* dengan uraian sebagai berikut :

Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis akan membahas mengenai implementasi prinsip-prinsip *good governance* yang terdiri dari tiga konsep dengan uraian sebagai berikut :

A. Implementasi

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis akan membahas tentang implementasi bagaimana ada empat indikator untuk keberhasilan implementasi kebijakan yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, yang akan diuraikan sebagai berikut :

1. Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi dalam implementasi berjalan dengan baik sebagaimana pemimpin memberikan informasi penting yang berhubungan dengan tugas dan kerja, terutama mengenai program pemerintahan atau penyuluhan secara langsung sehingga pegawai mendapatkan informasi yang jelas secara konsisten. Pimpinan juga bersifat tegas dalam mengambil keputusan atas keadaan apapun yang terjadi dan menyampaikan informasi penting tersebut kepada para pegawai.

2. Sumber Daya

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa sumber daya sudah berjalan dengan baik hal ini disebabkan oleh sumber daya yang ada di kantor Camat dituntut untuk memiliki pengetahuan, keterampilan yang nantinya dapat digunakan untuk menghasilkan layanan profesional, maka dari itu pegawai di sini sangat memaksimalkan kualitas tersebut untuk kepuasan masyarakat. Peningkatan kualitas sumber daya manusia di Kecamatan Ilir Timur Tiga sangat penting agar memiliki kompetensi yang baik dan upaya-upaya yang dilakukan tersebut untuk pengembangan sumber daya manusia di Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang.

3. Disposisi

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa indikator disposisi sudah berjalan dengan baik sebagaimana terlihat pegawai di Kecamatan Ilir Timur Tiga taat terhadap peraturan maupun tata tertib dan memiliki tanggung jawab dalam mengerjakan tugas yang telah diberikan, karena disiplin kerja sangat dibutuhkan pasalnya itu merupakan sarana untuk melatih kepribadian pegawai agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik. Semakin disiplin maka semakin tinggi produktivitas kerja karyawan. Pegawai di Kecamatan Ilir Timur Tiga selalu bertanggung jawab atas tugasnya karena apabila dirinya melakukan suatu pelanggaran maka adanya sanksi atau hukuman yang berlaku. Sehingga dapat berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan tersebut.

4. Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa untuk indikator struktur birokrasi sudah berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari pemimpin yang mengajak pegawai agar bertindak benar, mencapai komitmen dan motivasi mereka serta memberi inspirasi kepada semua pegawai agar bekerja sebaik-baiknya untuk mencapai hasil yang diharapkan serta pemimpin di Kecamatan Ilir Timur Tiga mempunyai peranan yang aktif dan senantiasa campur tangan dalam segala masalah yang berkenaan dengan kebutuhan-kebutuhan pegawai atau bawahannya.

B. *Good Governance*

Untuk membahas prinsip-prinsip *good governance* yang terdiri dari 9 prinsip, tetapi penulis hanya mengambil 5 prinsip yaitu, transparansi, daya tanggap, keadilan, efektivitas dan efisien, serta akuntabilitas yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Partisipasi (*Participation*)

Setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara, berpemerintahan serta bermasyarakat. Partisipasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Partisipasi yang diberikan dapat berbentuk buah pikiran, dana, tenaga maupun bentuk-bentuk yang lainnya yang bermanfaat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa untuk partisipasi masyarakat sudah sepenuhnya dioptimalkan dan berjalan dengan baik walaupun ada masyarakat yang belum begitu memahaminya.

2. Aturan Hukum (*Rule Of Law*)

Aturan hukum yaitu sebagai kerangka aturan hukum dan perundang-undangan yang harus berkeadilan dan dapat dilaksanakan serta mematuhi secara baik, baik itu dalam aturan hukum maupun hak asasi manusia.

Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, serta pelanggaran terhadap peraturan-peraturan yang berakibatkan diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan

kan bahwa prinsip aturan hukum di Kecamatan Ilir Timur Tiga sudah sepenuhnya dipatuhi dan berjalan dengan baik walaupun ada masyarakat yang belum begitu memahaminya.

3. Transparansi

Transparansi yakni adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat dan kebijakan dibuat berdasarkan pada preferensi publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa prinsip transparansi di Kecamatan Ilir Timur Tiga sudah baik dan keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sepenuhnya terbuka karena terdapat papan informasi pelayanan tentang kebutuhan masyarakat di Kecamatan Ilir Timur Tiga. Hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan publik.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan suatu upaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh sektor publik. Daya tanggap merupakan tanggung jawab dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat dan seberapa jauh mereka melihat administrator negara bersikap sangat tanggap terhadap apa yang menjadi permasalahan kebutuhan. Oleh karena itu, dalam menerapkan *Good Governance* perlu adanya *responsive* karena *responsive* sangat diperlukan sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa implementasi prinsip daya tanggap atau *responsive* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah diterapkan, hal ini dengan melihat respon pegawai yang sopan, ramah dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam memberikan sebuah pelayanan.

5. Berorientasi Pada Konsensus (*Consensus Orientation*)

Berorientasi pada konsensus yaitu suatu prinsip yang menyatakan bahwa pemerintahan

yang baik akan bertindak sebagai penengah berbagai kepentingan untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing. Suatu prinsip yang menyatakan bahwa pemerintahan yang baik akan bertindak dalam pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah dan melaksanakan kesepakatan melalui musyawara dan mufakat untuk diputuskan bersama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa implementasi prinsip *good governance* tentang berorientasi dalam hal kepentingan masyarakat di Kecamatan Ilir Timur Tiga telah diterapkan oleh pegawai dan pihak kecamatan selalu mementingkan masalah masyarakat.

6. Keadilan (*Equity*)

Keadilan yaitu adanya kesempatan yang sama bagi semua warga negara tanpa perbedaan gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri. Keadilan itu dibangun atas dasar kesamaan dan memberikan pelayanan publik tanpa membedakan gender dan status penerima layanan. Keadilan sangat penting diterapkan karena keadilan itu mencerminkan suatu sikap pemimpin untuk menunjukkan bagaimana *good governance* itu diterapkan pada suatu instansi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa implementasi prinsip *good governance* tentang indikator keadilan belum sepenuhnya dijalankan dengan baik di mana terdapat masalah tentang keadilan pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu pegawai Kecamatan menggunakan sistem orang dalam atau kekeluargaan dalam memberikan pelayanan. Meskipun pada hasil wawancara dengan Bapak Camat yang mengatakan bahwa kami selalu bersikap adil namun pada nyatanya ada pegawai yang belum menerapkan tentang sikap adil yang sesungguhnya.

7. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness dan Efficiency*)

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui kemanfaatan yang baik dari berbagai sumber yang tersedia. Terselenggaranya kegiatan instansi publik dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab merupakan salah satu dalam mengetahui tingkat kedisiplinan pegawai dan mampu menjalankan visi misi dan memberikan pelayanan yang mudah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa implementasi prinsip *good governance* mengenai efektivitas dan efisiensi di Kecamatan belum efektif di mana terdapat masalah yaitu pegawai kurang disiplin waktu dalam memberikan pelayanan dan adapun pegawai yang mempunyai kinerja yang kurang baik di mana pada datang terlambat untuk ke kantor dan pulang sebelum waktu yang ditentukan.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Penerapan prinsip akuntabilitas dapat mendorong setiap pejabat pemerintah daerah untuk melaksanakan setiap tugasnya dengan cara yang terbaik demi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di daerahnya. Hal ini dikarenakan setiap tindakan dan keputusan yang diambil harus dapat di pertanggung jawabkan dihadapan hukum maupun publik, karena akuntabilitas merupakan memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak dan pertanggung jawaban.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa akuntabilitas sudah diterapkan dengan baik di mana Bapak Camat dan beberapa petugas bertanggung jawab atas masaah yang dilakukan akibat kelalaian, dan dapat menjalankan mekanisme dan prosedur pelayanan yang dapat membuat masyarakat dalam pengurusannya tidak berbelit-belit, serta pegawai pemberi layanan mampu mendahulukan kepentingan masyarakat.

9. Visi Strategis

Visi strategis yang koheren dan lugas yang menguraikan secara luas apa yang ingin dicapai oleh organisasi dan juga digunakan sebagai bagian dari perencanaan strategis dalam suatu organisasi, Visi strategis seringkali mendukung pernyataan misi perusahaan dengan menjelaskan kriteria dan arah jangka panjang, dapat dicapai yang membantu setiap orang memvisualisasikan masa depan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa visi strategis sudah dilaksanakan dengan baik, dikarenakan camat dan pegawai di Kantor Kecamatan Ilir Timur Tiga memiliki perspektif jangka panjang untuk menciptakan pemerintahan yang baik.

C. Kualitas Pelayanan Publik

Untuk membahas kualitas pelayanan publik yang terdiri dari 5 indikator yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Kehandalan (*reliability*)

Kehandalan yaitu kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan memuaskan. Reliability memiliki 2 aspek utama yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat yang dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan handal menyampaikan data secara tepat dan akurat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan kehandalan atau reliability telah diterapkan dengan baik karena semua pegawai telah menerapkan kehandalan dalam pelayanan publik dan pegawai melayani masyarakat dengan ramah tanpa membedakan status pengguna layanan yang sedang mengurus administrasi di Kecamatan Ilir Timur Tiga. Hal itu dapat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan suatu upaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh sektor publik. Daya tanggap merupakan tanggung jawab dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat dan seberapa jauh mereka melihat administrator negara bersikap sangat tanggap terhadap apa yang menjadi permasalahan kebutuhan. Oleh karena itu, dalam menerapkan *Good Governance* perlu adanya *responsive* karena *responsive* sangat diperlukan sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa bahwa implementasi prinsip daya tanggap atau responsive dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah diterapkan, hal ini dengan melihat respon pegawai yang sopan, ramah dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam memberikan sebuah pelayanan.

3. Empati (*Empathy*)

Empati yaitu memberikan perhatian dan melakukan pendekatan antar pegawai dan pelanggan, serta berusaha untuk mengetahui kebutuhan para pelanggan. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa empati dalam pelayanan publik telah diterapkan namun belum maksimal, karena pengguna layanan masih banyak yang belum paham mengenai empati atau pemahaman petugas layanan terhadap pengguna layanan, tetapi jika dilihat dari penelitian terhadap petugas layanan mereka telah memahami setiap pengguna layanan, sehingga dari pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.

4. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Tangibles yaitu penampilan fisik dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan tersebut. *Tangibles* atau bukti langsung yang baik akan memengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat bersamaan aspek *tangibles* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan *tangibles* sudah diterapkan cukup baik hal ini dapat dilihat dari fasilitas-fasilitas penyedia layanan yang telah memadai sehingga dapat menimbulkan rasa nyaman bagi pengguna layanan dan hal tersebut sangat penting dalam memberikan dampak baik bagi kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Ilir Timur Tiga.

5. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atau assurance adalah memberikan jaminan terhadap pelanggan sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dari penerima layanan. Jaminan juga berarti bahwa pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan asuransi atau jaminan belum

maksimal karena banyak pengguna layanan yang belum mengerti sehingga penerapannya belum cukup baik, namun dari hasil penelitian peneliti dapat menilai pegawai layanan yang telah menerapkan sikap baik, ramah, sopan terhadap pengguna layanan, sehingga membuat pengguna layanan merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Faktor Penghambat Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang

Dari hasil penelitian Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang terdapat faktor penghambat yaitu kurangnya kedisiplinan waktu di mana pegawai masih datang terlambat yang membuat masyarakat harus menunggu dan keadilan yang belum diterapkan di mana masih menggunakan sistem kekeluargaan. Hal tersebut dapat berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan tersebut. Dengan demikian maka penulis akan membahas tentang faktor-faktor penghambat dan uraiannya sebagai berikut :

1. Keadilan

Dari hasil penelitian implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Ilir Timur Tiga mengenai prinsip keadilan belum sepenuhnya dijalankan dengan baik hal ini dikarenakan masih ada pegawai kecamatan yang menggunakan sistem orang dalam atau kekeluargaan dalam memberikan sebuah pelayanan.

Berdasarkan pernyataan di atas maka prinsip keadilan belum dikatakan baik karena masih menggunakan sistem orang dalam atau kekeluargaan hal tersebut menjadi faktor penghambat implementasi prinsip-prinsip *good governance*.

2. Efektivitas dan Efisien

Dari hasil penelitian implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Ilir Timur Tiga mengenai prinsip efektivitas dan efisien belum efektif di mana terdapat beberapa pegawai yang masih kurang disiplin waktu kerja dalam memberikan pelayanan dengan datang terlambat untuk ke kantor dan pulang sebelum waktu yang ditentukan serta pelayanan yang berbelit-belit.

Berdasarkan pernyataan di atas maka prinsip efektivitas dan efisien mengenai kedisiplinan waktu belum dijalankan dengan baik, hal tersebut menjadi faktor penghambat implementasi prinsip-prinsip *good governance*.

Berdasarkan pembahasan di atas mengenai faktor penghambat implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Ilir Timur Tiga, ada dua indikator yang menghambat yaitu dalam prinsip keadilan dan prinsip efektivitas dan efisien mengenai kedisiplinan waktu. Hal tersebut dapat berpengaruh besar terhadap besar terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang.

E. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang, maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang sudah berjalan dengan cukup baik. Namun masih ada kekurangan dalam pelaksanaannya seperti keadilan yang belum sepenuhnya dijalankan dengan baik di mana pegawai kecamatan menggunakan sistem orang dalam atau kekeluargaan dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya efektivitas dan efisiensi belum efektif di mana pegawai kurang disiplin waktu dalam memberikan pelayanan dengan datang terlambat untuk ke kantor dan pulang sebelum waktu yang ditentukan serta pelayanan yang berbelit-belit di kalangan masyarakat.
- b. Faktor penghambat Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang yaitu kurangnya kedisiplinan waktu di mana pegawai masih datang terlambat yang membuat masyarakat harus menunggu dan keadilan yang belum diterapkan di mana masih menggunakan sistem kekeluargaan. Hal tersebut dapat berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan tersebut.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang, maka peneliti memberikan saran yaitu :

- Pemerintah dapat memberikan perhatian yang lebih kepada masyarakat dan memberikan pelayanan yang adil, sehingga implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan baik guna mencapai kesejahteraan masyarakat dan diharapkan tetap menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan instansi.
- Diharapkan pemimpin mampu memberikan pemahaman tentang pentingnya disiplin waktu kepada pegawai guna meningkatkan kualitas pelayanan publik agar tercipta sumber daya manusia yang baik, serta pemerintah diharapkan memberikan pelayanan intensif yang sesuai dan layak kepada masyarakat Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang

F. DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Cahyadi, Arif. 2016. *Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya*. Jurnal Administrasi Publik.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dinamis, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Ismayanti. 2021. *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Lembaga Administrasi Negara Dan Badan Pengawasan Keuangan Pembangunan. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*, Jakarta

Marwah, Nazhira. 2022. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Era Covid-19 Pada Kantor Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang*. Stia Satya Negara.

Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta

Purwanto. 2014. *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sedarmayanti. 2012. *Good Government (Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju

Sinambela. 2011. *Asas-Asas Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

Soedjadi. 2000. *Kiat Pendidikan Matematika Di Indonesia Konstataasi Masa Kini Menuju Harapan Masa Depan*. Jakarta: Dirjen Dikti Depdiknas

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta

Supardi, DKK. 2022. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Satya Negara*

Trisno Andika, Marlien Lopian. 2017. *Penerapan prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Wanea Kota Manado*. Skripsi. Manado. Universitas Sam Ratulangi

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Tentang pemerintah daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Sumber Internet

- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/16611>
- <http://jurnal.untagsby.ac.id/index.php/jpap/article/view/1004>
- <http://media.neliti.com/media/publications,97794-ID-implementasi-kebijakan-apa-mengapa-dan-b.pdf>
- http://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/13352-Full_Text.pdf