

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN
SEMATANG BORANG KOTA PALEMBANG**

**OTNIEL NAINGGOLAN
1911247
ADMINISTRASI NEGARA**

ABSTRACT

Government institutions play an important role in providing public services to the community. Public services provided by the government cover various sectors such as health, education, transportation, housing, environment, and others. Every government institution strives to achieve optimal performance by improving the quality of Human Resources to provide good, effective and efficient public services. Therefore, the government must ensure that the services provided comply with established standards and meet the needs of the community.

The purpose of this research is to determine and analyze the application of Good Governance principles in public services at the Sematang Borang District Head's Office, Palembang City, and to find out the factors that are obstacles to Good Governance principles in services at the Sematang Borang City District Head's Office. Palembang. The method used in this research is a qualitative research method with data collection through observation, interviews, literature study and documentation

The results of the research show that the application of the principles of good governance in public services at the Sematang Borang District Head Office, Palembang City has been running quite optimally, because employees carry out their duties and obligations according to their respective functions, employees are responsible for the policies set, each employee carries out their duties according to their respective functions. SOUP. The factor that hinders public services at the Semang sub-district head's office is that the sub-district head does not always come because he is outside the city, making it difficult for him to sign the letter that is being drawn up. Furthermore, the attitude of the employees prioritizes the interests of their family so that the queuing system implemented does not work well.

Keywords: Good Governance Principles, Public Services

PENDAHULUAN

Institusi pemerintah merupakan pemegang peran penting dalam menyediakan layanan publik bagi masyarakat. Layanan publik yang disediakan oleh pemerintah meliputi berbagai sektor seperti pada sektor kesehatan, pendidikan, transportasi, perumahan, lingkungan, dan lain-lain. Setiap lembaga pemerintah berupaya mencapai kinerja yang optimal dengan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dan efektif serta efisien. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia, kecamatan merupakan sebuah pembagian administratif Negara Indonesia dibawah Daerah Tingkat II. Sebuah kecamatan dipinpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa. Dalam PP.19 tahun 2008 kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Dalam hal ini peran kecamatan sangatlah penting untuk mendukung otonomi daerah, apalagi saat ini kecamatan bukan lagi sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat, melainkan menerima pelimpahan wewenang dari bupati atau walikota untuk melaksanakan sebagian urusan otonomi daerah dan pemerintahan umum.

Sebagai suatu instansi pemerintahan yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat yang penuh dinamika, kecamatan menghadapi banyak masalah. Kompleksitas masalah yang dihadapi berkaitan erat dengan banyaknya jumlah penduduk yang

dilayani tingkat heterogenitanya (asal-usul, pendidikan, umur, maupun kemampuan ekonomi.), karakteristik wilayah maupun banyaknya desa atau kelurahan di lingkungan kerjanya. Salah satu implikasi negatif dan penafsiran berlebihan dimaksud adalah pengubahan status, fungsi dan kedudukan kecamatan, dari organisasi kewilayahan menjadi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Permasalahan pembangunan yang sering terjadi pada pemerintahan disebabkan oleh tata cara penyelenggaraan pemerintah yang tidak dikelola dan diatur dengan baik, dampak dari permasalahan ini dapat terlihat dari kualitas pelayanan kepada masyarakat yang berkurang. Hal ini lah yang melatar belakangi adanya penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) khususnya pada pelayanan publik. Pelayanan publik sudah sewajibnya diberikan sebagai wujud pelayanan kepada masyarakat, seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 bahwa, negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduknya untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) "Pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu dan pembeli".

Salah satu upaya yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Di Indonesia *Good Governance* mulai dikenal secara lebih dalam kurang lebih tahun 1990 sebagai wacana penting

yang muncul dalam berbagai pembahasan, diskusi, penelitian, dan seminar, baik di lingkungan pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat termasuk lingkungan para akademisi. Penerapan *good governaince* merupakan suatu urgensitas dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah atau local governance yang efektif, efisien, mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Hal ini didukung dengan diberlakukannya UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang pemerintahan daerah yang akan memberikan peluang lebih besar bagi terlaksananya asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan, serta prinsip-prinsip otonomi daerah sehingga pemerintah daerah mampu menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat secara optimal dan tidak terlalu bergantung lagi kepada pemerintah pusat (sentralistik).

Ada beberapa alasan pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan dan penerapan *good governance* di Indonesia. Pertama, pelayanan publik selama ini menjadi area dimana negara yang diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga nonpemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi. Kedua, pelayanan publik adalah wilayah di mana berbagai aspek *good governance* bisa diartikulasikan secara lebih mudah. Ketiga, pelayanan publik melibatkan semua unsur *governance*,

yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi titik pangkal efektifnya kinerja birokrasi.

Jika dilihat dari bahasanya, Istilah *Good Governance* dapat diartikan sebagai pemerintahan yang baik. *Good Governaince* diartikan sebagai perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik. Wujud dari tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan ditandai adanya pemerintahan yang demokratis. Pemerintahan yang demokratis merupakan pemerintahan yang bersifat terbuka terhadap kritik dan kontrol sepenuhnya ada pada rakyat. Ini penting karena *good governance* diperlukan dalam pelayanan dan administrasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dari *Good Governance* menurut Kurniawan (2005:12) adalah “Mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisiensi dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif di antara domain-domain Negara, sektor swasta dan masyarakat”.

Adapun prinsip-prinsip *Good Governance* menurut *United Nations Development Public* (UNDP) yang dikutip oleh Darmi (2016:98) meliputi Partisipasi Masyarakat, Transparansi, Akuntabilitas, Keadilan, Kepastian Hukum, Efisien dan efektif serta daya tanggap. Partisipasi, kebijakan yang diambil sesuai dengan keinginan/harapan masyarakat, transparansi, semua informasi baik kinerja, program dan lain-lain dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, akuntabilitas pemerintah sebagai pelaku kebijakan/program berkewajiban melakukan pertanggung

jawaban atas apa yang telah dilakukan sesuai dengan konstitusi, keadilan, para pelaku birokrasi dalam melayani masyarakat tidak membedakan satu dengan yang lain, kepastian hukum, hukum diberlakukan sama tanpa diskriminasi, berorientasi pada konsensus kebijakan-kebijakan yang dilaksanakan mengakomodir semua kepentingan masyarakat, efisien dan efektif, dalam melaksanakan program/kebijakan hasil yang didapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dilaksanakan dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada.

Tujuan pelayanan adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Maka dari itu, sebagai penerima layanan juga berhak memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan. Untuk mencapai efektivitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan yang baik dapat dilihat dari, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan proses, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan.

Sematang borang adalah sebuah kecamatan di kota Palembang, Sumatra Selatan. Kecamatan ini terbentuk pada agustus tahun 2007, kecamatan sematang borang merupakan pemekaran dari kecamatan sako. Kantor camat ini melayani kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan perizinan seperti penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK),

rekomendasi/pengesahan, surat pengantar permohonan SKCK, surat izin keramaian/penutup jalan, surat keterangan domisili organisasi, legalisasi KTP dan KK, rekomendasi permohonan administrasi kependudukan, pengesahan surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT), rekomendasi/pengesahan pernyataan penghasilan, surat keterangan miskin, surat keterangan dispensasi menikah, permohonan perceraian, pernyataan belum menikah, dan lainnya.

Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 20 Februari 2023, pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Sematang Borang Kota Palembang, dapat dilihat masih banyak masyarakat yang melakukan pengurusan surat menyurat maupun data kependudukan melalui bantuan orang lain dan tidak melakukan pengurusan sendiri, hal ini disebabkan banyak masyarakat yang belum mengetahui persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan, serta prosedur pelayanan. Hal ini menunjukkan tata kelola sistem pemerintahan dari aspek transparansi, dan kesetaraan, di kecamatan sematang borang masih kurang.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang, **“Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governaince* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang”**.

LANDASAN TEORI

A. *GOOD GOVERNANCE*

Reformasi politik di Indonesia telah menemukan definisi baru yang disebut *good governaince*. Negara Indonesia sudah menerapkan Konsep *Good Governaince* atau tata kelola pemerintahan yang baik.

Penyelenggaraan negara dengan dasar *good governance* telah diamanatkan dalam pasal 20 undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Asas umum tentang penyelenggaraan negara tersebut yaitu; asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, asas akuntabilitas, asas efisiensi, asas efektivitas. Menurut Undang-Undang No.30 tahun 2014 hukum ini menjadi dasar dalam menyelenggarakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pemerintahan yang baik dalam upaya mencegah praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme.

Popularitas dari definisi tersebut sangat dikenal di kalangan Pemerintah, akademis, dan lembaga swadaya masyarakat. Secara sederhana *governance* sebagai tata pemerintahan, sedangkan *good* artinya baik. Jadi disimpulkan kata *Good governance* artinya yaitu tata pemerintahan yang baik. *Good governance* adalah suatu proses yang menentukan pemerintahan pada Pembagian wewenang yang merata pada seluruh bagian dari masyarakat untuk berpengaruh pada keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik dalam upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan (Sinambela 2006:47).

Menurut Hasibuan (2008:45) “*Good Governance* adalah suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara dimana pola dan sikap tindak pelakunya dilandasi prinsip-prinsip dan karakteristik tertentu sehingga menciptakan negara (Pemerintah) yang kuat”.

Menurut Sedarmayanti (2012:2) “*Good governance* merupakan suatu Pemerintahan yang membutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu Pemerintah, Masyarakat, agar pemerintah yang baik dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, terdapat beberapa unsur atau prinsip utama yang dapat memberikan gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu: Akuntabilitas, Transparansi, Responsif, Partisipasi masyarakat, Efektivitas dan efisien, keadilan, Berorientasi pada Konsensus (Consensus Orientation) Visi strategis”.

Menurut Zulkarnain (2002:21) “*Good governance* merupakan sesuatu yang asing bagi masyarakat Indonesia, dimana pada konsep dilakukan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintah yang baik dan demokratis. Dalam suatu pemerintahan di jelaskan pula bahwa terjadinya krisis disebabkan banyaknya penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan yang dilakukan oleh pemerintah sehingga dapat merusak hubungan penyelenggaraan negara dan berbagai hubungan kehidupan sosial serta kehidupan nasional”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa *good governance* adalah sistem tata kelola yang baik sehubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat luas. *Governance* dapat diartikan bahwa kekuasaan tidak semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah, tetapi lebih ditekankan pada pelaksanaan fungsi memerintah oleh pemerintah dan institusi-institusi lain, yakni Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Perusahaan swasta maupun negara.

B. PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan merupakan dasar dari suatu penyelenggaraan pemerintahan dimana hampir semua masyarakat akan berinteraksi dan membutuhkan layanan publik yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidup mereka. Oleh karena itu, masalah pelayanan publik masih menjadi perhatian serius baik bagi masyarakat yang menerima layanan maupun lembaga pemerintah yang menyelenggarakannya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) “Pelayanan adalah usaha untuk membantu orang lain menyiapkan (mengurus) apa yang mereka perlukan.

Menurut Gronross (1990) dalam Maulidah (2014:45), “pelayanan didefinisikan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba, yang terjadi sebagai hasil dari interaksi antara konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan karyawan yang memberikan pelayanan atau fasilitas lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan, yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah dan memenuhi kebutuhan konsumen/pelanggan”.

Adapun menurut Soetopo (Maulidah, 2014:87) “pelayanan adalah rangkaian kegiatan atau proses usaha untuk memenuhi berbagai kebutuhan orang lain atau masyarakat secara lebih memuaskan dalam bentuk produk jasa dengan berbagai karakteristik seperti tidak dapat diwujudkan, cepat, lebih cepat dirasakan daripada dimiliki, dan elemen pelanggan sebagai elemen yang membutuhkan lebih banyak. dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi atau menerima jasa yang diberikan”.

Menurut Suhartoyo (2019:4) pelayanan didefinisikan sebagai setiap

aktivitas untuk kinerja yang diberikan oleh satu pihak ke pihak lain yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan, pembuatannya mungkin juga tidak terkait dengan produk fisik.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan adalah sebuah mekanisme yang dinamis yang terdiri dari beragam aspek yang saling berhubungan secara teratur, dilakukan dengan tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk memberikan manfaat dan mencapai tujuan yang diinginkan.

Pelayanan publik berarti memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan negara. Negara dibentuk oleh masyarakat atau publik dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada dasarnya, negara, khususnya birokrasi, harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini bukan kebutuhan individu, tetapi kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat secara keseluruhan.

Menurut Bharata dalam Maryam (2016:2) terdapat 4 unsur penting yang ada dalam pelayanan publik antara lain:

1. Penyedia layanan publik

Penyedia layanan publik adalah pihak yang bertanggung jawab menyediakan layanan umum yang dibutuhkan oleh masyarakat dan dikelola atau dibiayai oleh pemerintah baik berupa layanan kesehatan, pendidikan, transportasi, air, listrik, dll. Penyedia layanan publik dapat berupa badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD), atau lembaga

pemerintah lainnya yang ditugaskan untuk menyelenggarakan layanan publik.

2. Penerima layanan

Penerima layanan yaitu individu atau kelompok yang menerima jasa dari penyedia layanan. Mereka dapat berupa konsumen yang memerlukan layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan, baik itu barang atau jasa. Penerima layanan juga dapat berupa pemerintah, perusahaan, atau organisasi lain yang membutuhkan layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan.

3. Jenis layanan

Jenis layanan yaitu klasifikasi dari berbagai macam layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan, seperti layanan produk, layanan jasa, layanan konsultasi, dll. Setiap jenis layanan memiliki karakteristik dan tujuan yang berbeda.

4. Kepuasan pelanggan

Dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus selalu berfokus pada tujuan utama yaitu memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting karena kesuksesan suatu layanan sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan yang diperoleh oleh para pelanggan terhadap kualitas barang dan/atau jasa yang diterima.

dalam melakukan suatu penelitian, karena pada dasarnya metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh karena itu, metode yang digunakan dalam suatu penelitian harus tepat. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif sehingga akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata. Data yang dianalisis di dalamnya berbentuk deskriptif dan tidak berupa angka-angka seperti halnya pada penelitian kuantitatif.

Menurut Sugiono (2013:1). “Metode penelitian yaitu metode yang digunakan peneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci”. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas dan keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan kualitas atau diukur atau digambarkan melalui pendekatan kualitatif. Melalui pendekatan kualitatif penulis mendengar dan menggambarkan dan melihat narasumber berbicara sebenarnya tentang dirinya sendiri sesuai dengan perspektif masing-masing.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Sematang Borang Kota Palembang dengan berupaya mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam memberikan pelayanan. Pada penelitian ini diuraikan berdasarkan hasil pengumpulan data yang didapatkan dengan melihat sejauh mana penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dan mengidentifikasi berdasarkan indikator pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan salah satu faktor yang cukup penting

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu merupakan metode penelitian mencari fakta dengan interpretasi yang tepat. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi dalam rangkaian kata bukan angka, gambaran atau lukisan secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena peneliti menganggap permasalahan yang diteliti cukup kompleks dan dinamis sehingga data yang diperoleh dari para narasumber dapat disaring dengan menggunakan metode yang lebih alamiah yakni dengan observasi langsung dan wawancara sehingga didapatkan jawaban yang alamiah.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang didapat maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip-prinsip *good governaince* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sematang Borang Kota Palembang

Kunci utama memahami *Good Governaince*, adalah pemahaman atas prinsip-prinsip yang mendasarinya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini didapat tolak ukur kinerja suatu pemerintahan.

A. Penerapan prinsip-prinsip *good governaince*

Berikut pembahasan mengenai indicator prinsip-prinsip *good governaince* menurut Sinambela, (2006:48) yaitu:

1. Akuntabilitas

Menurut Sinambela, (2006:48) Akuntabilitas yaitu kewajiban untuk

memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi publik yang memiliki hak pertanggungjawaban. Akuntabilitas merujuk pada pengembangan rasa tanggung jawab publik bagi pengambilan keputusan di pemerintahan, sektor privat dan organisasi kemasyarakatan sebagaimana halnya kepada para pemilik (*Stockholder*).

Berdasarkan penelitian yang didapat bahwa prinsip akuntabilitas yang dijalankan adalah pegawai melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai fungsi masing-masing, pegawai bertanggung jawab terhadap kebijakan yang ditetapkan, setiap pegawai melaksanakan tugasnya sesuai SOP kerja yang ada, serta bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan teori dan temuan peneliti mengenai akuntabilitas terdapat kesamaan, bisa dikatakan akuntabilitas pada kantor Camat Kecamatan sematang borang sudah berjalan baik, terlihat dari pegawai yang melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai fungsi masing-masing, pegawai bertanggung jawab terhadap kebijakan yang ditetapkan, setiap pegawai melaksanakan tugasnya sesuai SOP kerja yang ada, serta bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat menerima pelayanan dengan baik dan maksimal.

2. Transparansi

Transparansi menurut Sinambela, (2006:48) yaitu keterbukaan, pemberian informasi secara terbuka terhadap masyarakat. Transparansi dapat diketahui banyak pihak mengenai pengelolaan keuangan daerah, dengan kata lain segala tindakan dan kebijakan

harus dilaksanakan secara terbuka dan diketahui oleh umum. Transparansi yaitu meliputi aspek transparansi prosedur/tata cara pengurusan segala jenis pelayanan pemerintahan dan kependudukan.

Dari hasil penelitian diatas dikatakan bahwa pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan (SOP) kerja dan terbuka terhadap setiap informasi-informasi yang ada dan disosialisasikan melalui papan pengumuman yang telah disediakan, ataupun bertanya langsung kepada pegawai.

Berdasarkan temuan peneliti tentang transparansi dan menurut teori terdapat kesamaan, dapat dikatakan transparansi pada kecamatan sematang borang sudah berjala baik karena pegawai sudah memberikan informasi dengan jelas kepada masyarakat baikitu melalui papan pengumuman maupun bertanya langsung kepada masyarakat.

3. Keterbukaan

Menurut Sinambela, (2006:48), Pemberian informasi secara terbuka terhadap saran dan kritik yang di anggap sebagai partisipasi masyarakat untuk perbaikan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat diketahui bahwa pegawai terbuka terhadap kritik dan saran, dapat dilihat dengan adanya kotak saran yang dibuat untuk menampung setiap kritik dan saran dari masyarakat.

Berdasarkan temuan peneliti tentang keterbukaan dan menurut teori terdapat kesamaan, bisa dikatakan keterbukaan terhadap kritik dan saran berjalan dengan baik di kantor camat kecamatan sematang borang, dengan disediakan kotak saran.

4. Aturan Hukum

Menurut Sinambela, (2006:48) yaitu, keputusan, kebijakan pemerintah,

organisasi dan badan usaha yang menyangkut kepentingan publik dilakukan berdasarkan hukum. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat di kemukakan bahwa penerapan prinsip aturan hukum di kecamatan sematang borang kota Palembang dapat dikategorikan baik.

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis menyimpulkan bahwa mengenai aturan hukum sudah diterapkan sebagaimana yang di harapkan oleh masyarakat, dengan dibuatkan keputusan dan kebijakan pemerintah yang menyangkut kepentingan masyarakat berdasarkan aturan hukum

Berdasarkan temuan peneliti tentang aturan hukum dan menurut teori terdapat kesamaan, bisa dikatakan aturan hukum di kantor camat kecamatan sematang borang dijalankan dengan baik, karena dengan dibuatkan keputusan dan kebijakan pemerintah yang menyangkut kepentingan masyarakat berdasarkan aturan hukum.

5. Jaminan (perlakuan yang adil/perlakuan kesetaraan)

Menurut Sinambela, (2006:48) Jaminan (perlakuan yang adil/perlakuan kesetaraan). Kesetaraan yaitu semua orang memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk memperbaiki dan mempertahankan kesejahteraannya.

Berdasarkan hasil peneitian diatas maka dapat diketahui bahwa jaminan perlakuan adil/perlakuan kesetaraan diterapkan dengan menggunakan sistem antri agar tidak ada masyarakat yang saling mendahului. Para pegawai melayani tanpa adanya pandang bulu atau derajat seseorang dan tidak mendahulukan masyarakat yang mereka kenal.

Berdasarkan temuan peneliti tentang jaminan (perlakuan yang adil/perlakuan kesetaraan) dan menurut teori terdapat kesamaan, bisa dikatakan jaminan (perlakuan yang adil/perlakuan kesetaraan) berjalan baik.

B. Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan yang dikaitkan dengan kinerja aparatur desa menjadi landasan pokok dalam melaksanakan penelitian tentang pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menerima pelayanan. Dan hakikat dari pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Berikut pembahasan dari hasil penelitian diatas yaitu:

1. Kesederhanaan

Menurut Indrawati, (2017:6-7) Kesederhanaan yaitu pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan dan mudah dipahami oleh masyarakat, mudahnya mengakses dan menyiapkan persyaratan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa pegawai sudah menyampaikan kepada masyarakat bagaimana prosedur, persyaratan atau langkah-langkah dalam pengurusan surat menyurat, masyarakat juga mengatakan prosedurnya sederhana dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan temuan peneliti tentang kesederhanaan dan menurut teori terdapat kesamaan, dapat dikatakan kesederhanaan di kantor Camat Kecamatan Sematang Borang berjalan dengan baik, terlihat dari pegawai sudah menyampaikan kepada masyarakat bagaimana prosedur, persyaratan atau langkah-langkah dalam pengurusan surat menyurat, masyarakat juga mengatakan prosedurnya sederhana dan tidak berbelit-belit.

2. Kejelasan

Menurut Indrawati, (2017:6-7), Kejelasan dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu, pegawai pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap dan bertanggung jawab dengan tugas serta tanggung jawabnya dalam memberikan sebuah informasi. agar masyarakat selaku penerima layanan dapat mengetahui dengan jelas setiap informasi yang ada di kecamatan sematang borang kota Palembang.

Dari hasil penelitian, maka diperoleh keterangan bahwa pelayanan mengenai tata cara, persyaratan pelayanan, bahkan struktur organisasi semuanya jelas, setiap informasi juga telah disampaikan dengan jelas kepada masyarakat atau melalui papan pengumuman yang telah disediakan dan juga setiap informasi dapat ditanyakan langsung kepada pegawai yang sedang memberikan

pelayanan, biaya pada saat pengurusan surat menyurat tidak ada, dan waktu penyelesaian juga disampaikan dengan jelas kepada masyarakat.

Berdasarkan temuan peneliti tentang kejelasan dan menurut teori terdapat kesamaan, bisa dikatakan kejelasan dalam pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik, setiap informasi dapat diketahui dengan jelas oleh masyarakat, baik itu melalui papan pengumuman yang disediakan atau langsung bertanya kepada pegawai.

3. Keamanan

Menurut Indrawati, (2017:6-7), Keamanan pelayanan menggambarkan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, baik data ataupun informasi dari penerima layanan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian didapat keterangan bahwa para pegawai memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, ruangan yang nyaman, parkir yang luas sehingga memudahkan masyarakat pada saat meletakkan kendaraannya, pegawai juga teliti dalam mengisi data masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir jika ada kesalahan pada saat pengisian data masyarakat.

Berdasarkan temuan peneliti tentang keamanan dan menurut teori terdapat kesamaan, bisa dikatakan keamanan dalam pelayanan berjalan dengan baik karena fasilitas yang disediakan semuanya dalam kondisi baik, ruangan yang nyaman, pelayanan yang ramah, dan parkir yang luas. Para pegawai juga teliti dalam mengisi

data masyarakat, sehingga tidak terjadi kesalahan.

4. Keterbukaan (terhadap kritik dan saran).

Menurut Indrawati, (2017:6-7), Keterbukaan terhadap saran dan kritik yang dianggap sebagai partisipasi masyarakat untuk memperbaiki pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat diketahui bahwa pegawai terbuka terhadap kritik dan saran, dapat dilihat dengan adanya kotak saran yang dibuat untuk menampung setiap kritik dan saran dari masyarakat.

Berdasarkan temuan peneliti tentang keterbukaan dan menurut teori terdapat kesamaan, bisa dikatakan keterbukaan terhadap kritik dan saran berjalan dengan baik di kantor camat kecamatan sematang borang, dengan disediakan kotak saran sebagai wadah untuk menampung semua kritik dan saran dari masyarakat.

5. Efisiensi

Menurut Indrawati, (2009:6) prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan, perlu memperhatikan hal-hal yang tidak berakibat memberatkan masyarakat, atau merugikan masyarakat, prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, jadwal waktu penyelesaian harus efisien.

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh keterangan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum efisien dilaksanakan, terbukti masih adanya keluhan dari masyarakat yang masih belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai, hal tersebut diungkapkan oleh salah seorang masyarakat. Akan tetapi, para pegawai

terus berusaha memperbaikinya dengan dengan penyelesaian berkas tepat waktu, prosedur yang sederhana menerima setiap kritik dan saran dari masyarakat untuk membangun pelayanan yang lebih baik.

6. Ekonomis

Menurut Indrawati, (2017:6), ekonomis yaitu pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan dengan wajar

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan gratis, jika masyarakat ada yang memberikan uang kepada para pegawai, itu akan di kembalikan kepada masyarakat tersebut.

Berdasarkan temuan peneliti tentang ekonomis dan menurut teori terdapat kesaman, bisa dikatakan indikator dari ekominis berjalan dengan baik. Karena pelayann yang diberikan pegawai kepada masyarakat gratis, bahkan jika ada masyarakt yang ingin memberikan uang kepada pegawai, pegawai tidak akan menerima uang tersebut.

7. Keadilan

Menurut Indrawati, (2017:6), Keadilan yaitu semua orang memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan, semua orang diperlakukan sercara adil tanpa memandang derajat atau status seseorang atau tanpa pandang bulu.

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh keterangan bahwa pegawai sudah diberikan arahan untuk melayani masyarakat tanpa pandang bulu ataupun derajat seseorang. Namun, terkadang masi terdapat keluhan mengenai pegawai yang lebih mendahulukan kepentingan keluarganya sendiri akan tetapi mayoritas sudah memberikan

pelayanan yang merata kepada seluruh masyarakat.

Berdasarkan temuan peneliti tentang keadilan dan menurut teori terdapat kesaman. Namun, terkadang masi terdapat keluhan mengenai pegawai yang lebih mendahulukan kepentingan keluarganya sendiri, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat masih belum optimal karena adanya keluhan dari masyarakat.

2. faktor yang Menjadi Penghambat Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Sematang Borang

Faktor penghambat pada pelayanan publik di kantor camat kecamatan sematang Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat dilihat dari indikator efisiensi, bahwa salah satu masyarakat menyatakan bahwa mereka pernah kecewa dengan pegawai yang tidak jelas, petugas berjanji surat yang mereka butuhkan selesai pada tanggal yang telah ditetapkan, namun pada waktu yang dijanjikan surat tersebut belum juga selesai dengan alasan kepala camat tidak datang karena sedang keluar kota, akibatnya masyarakat tersebut menunggu untuk beberapa waktu lagi sampai surat tersebut selesai dibuat dan ditandatangani oleh kepala camat. Selanjutnya masih terdapat keluhan mengenai pegawai yang lebih mendahulukan kepentingan keluarganya sendiri hal ini disampaikan oleh salah seorang masyarakat, ketika sedang diwawancarai oleh penulis.

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya

maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip-prinsip *good governaince* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sematang Borang Kota Palembang sudah berjalan cukup optimal, karena pegawai melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai fungsi masing-masing, pegawai bertanggung jawab terhadap kebijakan yang ditetapkan, setiap pegawai melaksanakan tugasnya sesuai SOP kerja yang ada, terbuka terhadap setiap informasi-informasi dan disosialisasikan melalui papan pengumuman, terbuka terhadap kritik dan saran yang diberikan masyarakat melalui kotak saran yang telah disediakan, dibuatnya keputusan dan kebijakan pemerintah yang menyangkut kepentingan masyarakat berdasarkan aturan hukum, serta jaminan kepada setiap masyarakat untuk mendapatkan keadilan yang sama atau perlakuan yang sama tanpa pandang bulu dengan dibuatnya sistem antri agar masyarakat tidak saling mendahului dan tetap tertib, menyampaikan kepada masyarakat prosedur atau langkah-langkah dalam pengurusan surat menyurat, prosedur pelayanannya tidak bertele-tele, disampaikan dengan jelas kepada masyarakat setiap informasi maupun prosedur pelayanan, fasilitas yang diberikan kepada masyarakat juga aman dan nyaman, pengurusan surat-menyurat tidak memerlukan biaya yang besar atau gratis. Sehingga dapat dikatakan penerapan prinsip-prinsip *good governaince* dalam pelayanan publik terlaksana dengan baik di Kantor Camat

Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang.

2. Faktor yang menjadi penghambat pelayanan publik di kantor camat kecamatan sematang borang yaitu camat yang tidak selalu datang karena berada diluar kota akibatnya sulit menandatangani surat yang sedang dibuat. Selanjutnya sikap para pegawai yang lebih mendahulukan kepentingan keluraganya sehingga dalam sistem antri yang diterapkan tidak berjalan dengan baik.

B. SARAN

Berdasarkan simpulan di atas, penulis ingin memberikan saran dan masukan sebagai berikut :

1. Dalam penerapan prinsip-prinsip *good governaince* yang perlu dilakukan Camat Sematang Borang adalah evaluasi untuk menanggapi berbagai keluhan masyarakat dan harus tetap mempertahankan nilai-nilai *good governaince* lebih lagi agar masyarakat puas terhadap kinerja pelayanan di kantor camat sematang borang kota Palembang.
2. Camat sebaiknya melakukan pembenahan-pembenahan seputar keadilan dalam melayani masyarakat agar tidak ada keluhan keluhan dari masyarakat terhadap pihak kecamatan sematang borang dan mengenai ketepatan waktu agar dalam pengerjaan surat menyurat jika semua persyaratan telah lengkap dapat segera menyelesaikan surat tersebut agar dapat mencegah hilangnya berkas yang sudah menumpuk demi meningkatkan pelayanan dan demi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai kecamatan sematang borang kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Ni'mah Sulfiani. (2021). Good Governance Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95–116. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i1.59>
- Darmi, T. (2016). Penerapan Prinsip Good Governance Untuk Layanan Publik. *Jurusan Administrasi FISIP Universitas Muhammadiyah Bengkulu*, 4(2), 87–156.
- Handayani, F. A., & Nur, M. I. (2019). Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 1–11. <https://doi.org/10.15575/jpan.v11i1.7631>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March). CV. Pustaka Ilmu Editor:
- Hidayat, S. A. (2022). Analisis Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Kantor Kecamatan Semarang Timur). *Skripsi Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang*, 1–104.
- Ismayanti. (2021). *Implementasi Prinsip - Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang* [Universitas Muhammadiyah Makassar]. <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>
- Manaf, A. (2016). *Good Governance dan Pelayanan Publik*. Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat: KPK.
- Maulidah, S. (2014). *Pelayanan Publik (pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)*. CV Indra Prahasta.
- Miles, & Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia (UI -Press).
- Neneng Siti Maryam. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Novia Tumilantouw, Mandagi, M., & Bogar, W. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan Optimization. *Jurnal Mirai Management*, 4(2), 122–136.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Rohman, A., & Hanaf, Y. S. (2019). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM. *Jurnal Universitas Tribhuwana Tungga Dewi*, 9(2), 153–160.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance “Kepemerintahan yang baik” dan Good Corporate Governance “Tata Kelola Perusahaan yang baik.”* CV Mandar Maju.
- Solechan. (2019). Pembentukan

- Peraturan Kebijakan Berdasarkan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik. *Administrative Law & Governance Journal*, 2(3). <https://doi.org/10.19184/ejlg.v4i3.5499>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D. In *penelitian dan metode* (p. 334). CV Alfabeta.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Umar, A. A., & Kakampu, V. A. (2022). Pelayanan lintas batas: implementasi, masalah, dan solusi. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(3).