

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM  
MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE  
DI KECAMATAN ILIR TIMUR II  
KOTA PALEMABANG**

**JURNAL**

**NABILA KRISNA YUNITA  
19.11. 294  
ADMINISTRASI NEGARA**

**ABSTRACT**

*Iilir Timur II District as an organization that carries out the function of coordination and administrative technical services to the entire community, the performance assessment for organizational officials has a very important meaning, especially in efforts to make improvements in the future. Performance assessment for officials is useful for descriptively assessing quantity, quality and efficiency of service*

*The formulation of the problem in this research is how effective public services are in realizing good governance in the Iilir Timur II sub-district, Palembang City. The aim of this research is to analyze the effectiveness of public services in realizing good governance in the Iilir Timur II sub-district, Palembang City.*

*Qualitative research methods, data collection techniques observation, interviews, literature and documentation studies, data analysis techniques using triangulation.*

*Based on the results of the data findings in the field that have been presented and previous analysis, it can be concluded that the effectiveness of public services in realizing good governance in Iilir Timur II District, Palembang has been implemented but has not yet run optimally. If you look at the five indicators put forward, they are; service processes, service times, service costs, service products, facilities and infrastructure as well as the competence of officers in providing services are good. For good governance, namely; community participation, the principle of upholding the supremacy of transparency law, the principle of transparency, the principle of caring for stakeholders, responsiveness, the principle of equality, effectiveness and efficiency, the principle of consensus orientation, accountability and strategic vision have all gone well. This means that the effectiveness of public services in realizing good governance in Iilir Timur II District, Palembang, is appropriate and good.*

***Keywords: Effectiveness, Public Service, Good Governance***

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan umum merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara untuk hak atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang dasar tahun 1945 mengamanatkan pada warga Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar tiap warga Negaranya sehingga efektifitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pembukaan Undang-Undang 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Organisasi merupakan suatu bentuk kerjasama antara orang-orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Jadi, organisasi juga merupakan suatu sistem, mengkoordinasikan aktivitas dan mencapai tujuan bersama atau tujuan umum. Dikatakan merupakan suatu sistem karena organisasi itu terdiri dari berbagai bagian yang saling terkait dan berhubungan satu sama lain. Setiap organisasi memerlukan koordinasi supaya masing-masing bagian dari organisasi bekerja menurut semestinya dan tidak mengganggu bagian lainnya. Tiap organisasi mempunyai aktivitasnya masing-masing sesuai dengan jenis dan tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Dalam ilmu administrasi negara, pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat.

Mengayomi dan melayani masyarakat merupakan fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya tugas dan fungsi pemerintah secara optimal akan menjamin adanya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang berkuasa. Pelayanan merupakan tugas yang hakiki daripada sosok aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar urusan setiap masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat suatu organisasi pasti memerlukan unsur manusia didalamnya, karena manusia berperan aktif dan dominan pada setiap aktifitas pelayanan dalam kapasitasnya sebagai perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya pelayanan yang baik dan cepat. Siagian (2008:37) mengungkapkan, bahwa: "Manusia merupakan unsur terpenting dalam

organisasi, sekaligus merupakan “miliknya” yang paling berharga”.

Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Zainun (2004:17) bahwa: “Betapapun baiknya sarana dan prasarana (sumber daya manajemen selain manusia) yang dimiliki oleh organisasi tidak akan banyak memiliki arti bagi tercapainya tujuan organisasi jika tanpa unsur manusianya”. Dengan demikian jelaslah, bahwa manusia merupakan unsur terpenting dalam suatu organisasi. Pada saat ini persoalan yang dihadapi begitu mendesak, masyarakat mulai tidak sabar dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya semakin merosot atau memburuk. Pelayanan publik merupakan suatu aktifitas layanan dalam kegiatan administrasi untuk memberikan jasa dan barang kepada masyarakat. Pemerintah saat ini menghadapi tekanan dalam peningkatan mutu terhadap pelayanan, untuk menambah partisipatif dalam memberikan informasi pada masyarakat.

Pelayanan publik yang prima dapat menjadi celah terciptanya good governance. Pelayanan yang dilaksanakan dengan kebutuhan dasar bagi masyarakat tidak boleh terdapat unsur diskriminasi, berbelit, lama dan tanpa adanya kepastian waktu dalam proses pelayanannya. Efektifitas pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dan mencegah terjadinya korupsi. Untuk menciptakan citra clean and good governance diperlukan banyak sekali elemen pendukung sedangkan untuk merusak kepercayaan dan citra lembaga pemerintahan hanya diperlukan satu kesalahan saja. Kesalahan tersebut

yang kemudian memunculkan pikiran negatif yang kemudian berubah menjadi kecurigaan yang berlanjut.

Meskipun konsep Good Governance sendiri sudah lama dielutikan oleh pejabat pemerintahan namun pada kenyataannya permasalahan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia semakin kompleks dan cukup banyak menyeret oknum-oknum organisasi pemerintahan yang seharusnya menjadi panutan masyarakat justru malah terjerat banyak kasus hukum, hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat atas kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Dari pengalaman yang buruk akan menjadi topik di kalangan masyarakat yang kemudian menjadi citra buruk lembaga pemerintah yang dipercayai oleh masyarakat.<sup>5</sup> Realita tersebutlah yang justru memunculkan konsep mengenai good governance dan masyarakat sendiri mengharapkan adanya transparansi dalam proses urusan pemerintahan.

Adanya penyelenggaraan layanan publik yang membuat pemerintah dan warga sipil dapat berinteraksi secara intensif dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik yang manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang efisien dan berkeadilan, transparan, akuntabel serta partisipatif keberhasilan melaksanakan kegiatan tersebut secara bertahap dapat dilembagakan di dalam setiap kegiatan pemerintahan. Hal ini dilakukan agar masyarakat semakin percaya bahwa pemerintah serius melakukan perubahan kepercayaan syarat yang sangat penting untuk mendukung praktik good governance.

Karena tujuan e-government sebagai penghubung antara masyarakat dengan pemerintahan, maka bukan hanya pemerintahan saja yang berperan dalam pengembangan e-government akan tetapi partisipasi masyarakat juga diperlukan agar implementasi e-government dapat terwujud sesuai dengan tujuannya.

Partisipasi tersebut memerlukan keterlibatan warga yang positif dan kuat dalam keputusan kebijakan melalui interaksi dua arah. Interaksi dua arah ini dapat diwujudkan apabila pemerintah sudah siap dalam menyediakan pelayanan publik berbasis online, namun pada realitanya pemerintah pusat dan daerah masih dalam tahap persiapan pertama dalam menyediakan layanan publik berbasis online ini. Implementasi e-government berkembang dengan kecepatan yang berbeda pada setiap wilayah. Penyebabnya adalah banyaknya faktor diluar kendali pemerintah yang mempengaruhi perkembangan e-government. Indonesia sebagai negara berkembang tentu memiliki banyak faktor yang menghambat partisipasi masyarakat dalam menunjang keberhasilan e-government, faktor tersebut antaralain: rendahnya pendapatan perkapita masyarakat sehingga sulit untuk mengangkat teknologi informasi yang interaktif dan Kurang memadainya infrastruktur teknologi informasi, seperti bentangan kabel serat optik yang hanya terdapat di kota-kota besar saja. Meskipun Pembelajaran teknologi sudah mulai merambah di dunia pendidikan, namun realitanya masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan teknologi internet dengan baik.

Untuk menciptakan kualitas layanan publik pemerintah dituntut

untuk berinovasi terhadap pelayanan, agar saat memberikan pelayanan masyarakat dapat menerima dengan nyaman dan cepat. Pelayanan Publik yang memaparkan terkait suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan permasalahan terkait syarat pelayanan yang berbelit-belit dan ketidakpastian waktu yang menimbulkan layanan menjadi susah terjangkau bagi masyarakat, oleh karena itu menimbulkan rasa ketidakyakinan terhadap penyedia layanan, dengan adanya hal ini pemerintah membuat suatu inovasi berupa layanan melalui metode khusus yaitu dengan membagikan bayaran bonus (Studi & Pemerintahan, 2016). Maka dari itu efektivitas pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan dengan baik dilihat dari permasalahan tersebut.

Di dalam Kecamatan, Camat sebagai pimpinan yang memegang jabatan tertinggi di Kecamatan yang memiliki tanggung jawab besar dalam mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian seorang Camat juga memberikan pelayanan publik di Kecamatan dan juga menguatkan masyarakat Desa/Kelurahan sekitar. Pelayanan publik disini sebagai salah satu aspek kegiatan pemerintah yang perlu ditingkatkan dalam rencana pembentukan perluasan pelayanan di kecamatan.

Saat ini upaya dalam peningkatan efektifitas pelayanan publik

selalu menjadi fokus utama dalam meningkatkan pemberian pelayanan yang prima bagi masyarakat. Ini dipandang penting guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik para pegawai dalam menjalankan roda pemerintahan ke arah pencapaian tujuan. Setiap penyelenggaraan pemerintah mempunyai tujuan yang akan direalisasikan dengan menggunakan berbagai sumber daya atau faktor produksi yang ada. Pengelola tidak akan dapat mencapai tujuan secara optimal bilamana penggunaan sumber daya atau faktor produksi dilakukan tidak dengan proses yang benar.

Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur Governance melakukan interaksi yang sangat intensif. Melalui penyelenggaraan layanan publik pemerintah berinteraksi secara intensif sehingga apabila pemerintah dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, maka manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat, hal seperti ini penting dilakukan agar warga masyarakat semakin percaya bahwa pemerintah memang telah serius melakukan tugasnya sebagai penyelenggara pemerintahan.

Efektivitas pelayanan publik dalam Good Governance adalah suatu aktivitas yang saling ketergantungan satu dengan yang lain, maka dari itu penting untuk dilaksanakan dengan baik. Baik buruknya pemerintahan bisa di nilai bilai telah bersinggungan dengan unsur-unsur Good Governance.

Adapun yang menjadi permasalahan dalam proses pemberian pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang belum efektif dalam melaksanakan pekerjaan karena

ada beberapa efektivitas pelayanan publik dari Good Governance di lihat dari segi akuntabilitas yaitu kurangnya kejelasan dan kepastian waktu yang mengenai jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Transparansi yaitu kurangnya kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat agar urusan lancar. Partisipasi yaitu kurang terbuka dalam hal informasi pelayanan. Dan aturan hukum yang terkadang tidak di taati, serta pelayanan yang berbelit-belit dalam mengurus berkas-berkas layanan sehingga tidak membuat nyaman bagi pengguna layanan yang baik.

Dari uraian permasalahan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk membuatnya dalam penelitian dengan judul : **“Efektivitas Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance di Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang”**.

## LANDASAN TEORI

### Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu effective yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Robbins memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Efektivitas organisasi adalah konsep tentang efektif dimana sebuah organisasi bertujuan untuk menghasilkan. Organizational effectiveness (efektivitas organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, menghasilkan keuntungan bagi organisasi, pengembangan sumber daya

manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat di luar organisasi.

Bamard (2018:20) menyatakan bahwa efektivitas organisasi merupakan kemahiran dalam sasaran spesifik dari organisasi yang bersifat objektif (“if it accomplished its specific objective aim”). Schein dalam bukunya yang berjudul *Organizational Psychology* mendefinisikan efektivitas organisasi sebagai kemampuan untuk bertahan, menyesuaikan diri, memelihara diri dan juga bertumbuh, lepas dari fungsi-fungsi tertentu yang dimiliki oleh organisasi tersebut.

Efektivitas dapat didefinisikan dengan empat hal yang menggambarkan tentang efektivitas, yaitu :

1. Mengerjakan hal-hal yang benar, dimana sesuai dengan yang seharusnya diselesaikan sesuai dengan rencana dan aturannya.
2. Mencapai tingkat diatas pesaing, dimana mampu menjadi yang terbaik dengan lawan yang lain sebagai yang terbaik.
3. Membawa hasil, dimana apa yang telah dikerjakan mampu memberi hasil yang bermanfaat.
4. Menangani tantangan masa depan. Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan.

Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Efektivitas menurut Hidayat (2016; 6) yang menjelaskan bahwa :

“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target

(kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.

Sedangkan pengertian efektivitas menurut Schemerhon John R. Jr. (2016: 35) adalah sebagai berikut :

“Efektivitas adalah pencapaian target output yang diukur dengan cara membandingkan output anggaran atau seharusnya (OA) dengan output realisasi atau sesungguhnya (OS), jika  $(OS) > (OA)$  disebut efektif”.

Adapun pengertian efektivitas menurut Prasetyo Budi Saksono (2019;65) adalah : “Efektivitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan output yang dicapai dengan output yang diharapkan dari sejumlah input”.

Dari pengertian-pengertian efektivitas tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Berdasarkan hal tersebut maka untuk mencari tingkat efektivitas dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Output Aktual}}{\text{Output Target}} \geq 1$$

- a. Jika output aktual berbanding output yang ditargetkan lebih besar atau sama dengan 1 (satu), maka akan tercapai efektivitas.
- b. Jika output aktual berbanding output yang ditargetkan kurang daripada 1 (satu), maka efektivitas tidak tercapai.

Steers (2018:87) mengemukakan bahwa: “Efektivitas adalah jangkauan suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan

dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu sertat tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”.

Adapun Martoyo (2018:4) memberikan definisi sebagai berikut: “Efektivitas dapat pula diartikan sebagai suatu kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana yang digunakan, serta kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan”.

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dipahami bahwa efektivitas dalam proses suatu program yang tidak dapat mengabaikan target sasaran yang telah ditetapkan agar operasionalisasi untuk mencapai keberhasilan dari program yang dilaksanakan dapat tercapai dengan tetap memperhatikan segi kualitas yang diinginkan oleh program.

Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan pengertian efektivitas menurut Hidayat (2012:36) yang menjelaskan bahwa: “Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.

Unsur yang penting dalam konsep efektivitas adalah; yang pertama adalah pencapaian tujuan yang sesuai dengan apa yang telah disepakati secara maksimal, tujuan merupakan harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin dicapai oleh serangkaian proses. Emitai Etzioni (2022:54) mengemukakan bahwa “Efektivitas organisasi dapat

dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran.” Adapun Komaruddin (2011:294) juga mengungkapkan bahwa “Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.”

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya atau dapat dikatakan bahwa efektivitas merupakan tingkat ketercapaian tujuan dari aktivasi- aktivasi yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari beberapa literatur ilmiah mengemukakan bahwa efektivitas merupakan pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternative atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya.

Efektivitas juga bisa diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Sebagai contoh jika sebuah tugas dapat selesai dengan pemilihan cara-cara yang sudah ditentukan, maka cara tersebut adalah benar atau efektif.

## **B. Pelayanan Publik**

Pengertian kualitas pelayanan menurut Suwathi dalam Anwar (2002:84) “kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal

berdasarkan standar prosedur pelayanan”.

Kemudian menurut Kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011:35-36) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (Reliability), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. Responsif (Responsiveness), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian/jaminan (Assurance), adalah pengetahuan dan kesopanan santun serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri : kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan sifat respek terhadap tamu.
4. Empati (Empathy), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan

perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan,

kebutuhan dan perasaan tamu

5. Nyata (Tangibles), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu: penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Dalam Kep. MENPAN No.25/2004, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Economy, Eficiency, Effectiveness, Equity dikemukakan oleh Salim & Woodward dalam Ratminto & Winarsih (2006:174).

1. Economy atau ekonomis adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Eficiency atau efisien adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Effectiveness atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
4. Equity atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Kemudian Lenvinne dalam Ratminto dan Winarsih, (2006:175) mengemukakan teori Responsiveness, Responsibility, Accountability.

1. Responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers
2. Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berikutnya teori Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy dikemukakan Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Ratminto & Winarsih (2006:175) :

1. Tangibles atau ketampakan fisik, artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.
2. Reliability atau realibilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. Responsiveness atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan

menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

4. Empathy adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.

Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara menurut Kep. MENPAN No.63/KEP/M./PAN/7/2003. Unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Transparansi Yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh sesama yaitu kesadaran para pejabat serta para petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada semua tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Membawa dampak sangat positif terhadap organisasi. Ia akan menjadi sumber ketangguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang ditetapkan.
2. Akuntabilitas Yakni pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi,

kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminatif dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### C. Good-Governance

Kebijakan pemerintahan dan pembangunan, karena pada kenyataan tidak bersesuaian dengan kepentingan masyarakat lokal, nasional, regional, Good governance adalah tata kelola pemerintahan yang baik yang telah didefinisikan oleh berbagai lembaga yang diakui oleh dunia. Salah satu lembaga tersebut yaitu United Nations Development Program (UNDP) dalam dokumen kebijakannya yang berjudul "Governance for sustainable human development" (1997) mendefinisikan good governance sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif di antar negara, sektor swasta, dan society (Dwiyanto, 2005: 82).

Menurut Sedarmayati (2003:76), "Good Governance adalah suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut administrasi pembangunan. Dengan demikian ia berpendapat bahwa pemerintah berada pada posisi sentral (agent of change) dari suatu masyarakat dalam suatu masyarakat berkembang. Dalam Good Governance tidak hanya pemerintah, tetapi juga masyarakat, masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat yang terorganisir, seperti

LSM, asosiasi-asosiasi kerja, bahkan paguyuban".

Menurut Zulkarnain (2002:21) Good Governance merupakan sesuatu yang baru bagi masyarakat Indonesia, dimana aplikasi dari pada konsep ini seringkali tergantung pada kerjasama pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuannya yaitu pemerintah yang bersih dan demokratis.

Menurut Ganie (2000:142) menjelaskan pengertian Good Governance, sebagai berikut : "Good Governance adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor Negara dan sektor non Negara dalam suatu usaha kolektif".

Bila dilihat dari beberapa pengertian Good Governance menurut para ahli, maka dapat disimpulkan mengenai Good Governance lebih berfokus pada pertumbuhan sektor publik yang bersinergis untuk mengelola sumber daya yang dimiliki suatu negara dengan tata kelola pemerintahan yang baik secara efektif dan efisien untuk kepentingan masyarakat secara bertanggung jawab sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menghindari kepentingan diri sendiri seperti korupsi, kolusi, serta nepotisme.

### METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2010:15) mengatakan bahwa : "Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai

instrumen kunci, pengambilan sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”.

Penelitian kualitatif bertumpu pada latar belakang alamiah secara holistik, memosisikan manusia sebagai alat penelitian, melaksanakan analisis data secara induktif, lebih mementingkan proses daripada hasil serta hasil penelitian yang dilakukan disepakati oleh peneliti dan subjek penelitian.

Penelitian kualitatif yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini dikarenakan fokus permasalahan yang akan dibahas lebih mengarah kepada penelitian kualitatif. Hal ini didasarkan pada alasan bahwa permasalahan yang akan dibahas mengenai Efektivitas pelayanan publik dalam mewujudkan Good Governance di Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil peneliti dan pembahasan, penulis dapat simpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance di Kecamatan Ilir Timur II Palembang sudah terwujud dengan baik dilihat dari kelima indikator yang dikemukakan ada yaitu; proses pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik. Untuk good governance yaitu; partisipasi masyarakat, prinsip tegaknya supermasi hukum transparansi, prinsip

transparansi, prinsip peduli pada stakeholder, responsivitas, prinsip kesetaraan, efektifitas dan efisiensi, prinsip berorientasi pada konsensus, akuntabilitas serta visi strategis juga semuanya telah berjalan dengan baik.

### **B. SARAN**

Berdasarkan data di atas kesimpulan yang dibuat dari penelitian tentang Implementasi Kebijakan PATEN di Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang sudah berjalan dengan baik dan untuk kualitas pelayanan yang sudah baik sebaiknya kantor kecamatan lebih meningkatkan lagi pelayanan seperti yang diinginkan oleh masyarakat.