

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN AKUNTABILITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN ILIR BARAT DUA KOTA PALEMBANG**

Oleh :

Nama : Silfia

Nim : 20.11.172

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

ABSTRACT

Silfia, 2024. Implementation of Good Governance Principles in Improving Public Service Accountability in Ilir Barat Dua District, Palembang City. Department of State Administration at the Satya Negara Palembang College of Administrative Sciences (STIA). Main Advisor (I) Dr. Supardi, S.Sos., M.Si and Assistant Advisor (II) Ir. H. Heru Adi Putranto, M.Si.

The implementation of Good Governance principles is very important in the implementation of public services to improve the performance of public services in regional government. The implementation of Good Governance is the main goal to realize the desires of the community in achieving goals. Based on the results of initial observations, indications of problems were found, namely that there were still several obstacles in terms of service for making correspondence where the completion was late from the specified time, there were still many people who were confused in managing correspondence documents, so special direction was needed for the general public. The purpose of this research is to determine the implementation of Good Governance principles in improving public service accountability at the Ilir Barat Dua District Office, Palembang City and to identify factors that hinder the implementation of good governance principles in public services. The research method used is a qualitative method. Data or information collected through observation and interviews with informants as well as documentation and literature studies. Data analysis techniques used in this study are data collection, data presentation, data reduction and drawing conclusions.

The results of the study show that the Implementation of Good Governance Principles in improving the accountability of Public Services in Ilir Barat Dua District, Palembang City has provided quite good results for services in Ilir Barat Dua District, Palembang City. This is certainly inseparable from the role of employees who always try to obey existing regulations and work according to predetermined procedures as well as the attitude of the community who are always critical in providing good criticism and suggestions so that employees can work better. As for overcoming these obstacles, among others, inadequate Facilities and Infrastructure should be met and provided so that public services can run smoothly. Employees improve communication with the community so that the community understands the documents to be made and a good relationship is established between employees and the community. Employees can respond better to the community who want to make documents so that the community can be satisfied with the services provided.

Keywords: Implementation of Good Governance Principles, Public Service Accountability

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Good Governance merupakan suatu pengelolaan tata pemerintah yang baik serta bagaimana cara manajemen pembangunan yang sangat solid dalam artian seluruh apratur negaranya mampu bekerja sama dan bertanggung jawab yang sejalan dengan berbagai prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, untuk menghindari salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi. Dapat dikatakan *Good Governance* apabila tata pemerintah baik secara pengelolaan ekonomi, pembangunan, dan pengelolaan sumber daya publik sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan

pemerintah dalam suatu negara. kehidupan masyarakat yang makmur bisa menjadi tolak ukur apakah sistem pemerintahan suatu negara yang dijalankan oleh pemerintah sudah terlaksana dengan baik atau belum.

Hukum diperlukan baik untuk individu sebagai bagian dari negara sebagai orang yang mempunyai hak dan kewajiban.

- a. Negara/pemerintahan : konsepsi pemerintahan pada dasarnya adalah kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan pula sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani
- b. Sektor swasta : pelaku sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi dalam sistem pasar, seperti: industri pengolahan perdagangan, perbankan dan koprasa termasuk kegiatan sektor informal.

c. Masyarakat madani : kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada diantara atau ditengah-tengah antara pemerintah dan perseorangan, yang mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi.

Beberapa pendapat di atas telah dikemukakan apa yang dimaksud dengan makna *Good Governance*, namun pada prinsipnya dalam *Good Governance* memiliki kandungan arti yang sangat dalam yaitu bagaimana penyelenggaraan atau pengelolaan yang baik. Konsep ini dapat berlaku pada setiap organisasi apapun, apakah pemerintah, swasta maupun organisasi masyarakat lainnya yang dibentuk untuk suatu tujuan yang mulia.

Good Governance sebuah sistem yang dalam menjalankan pemerintahan berdasar dari pola hubungan dari pemerintah, masyarakat dan dunia usaha atau swasta dalam menciptakan penyelenggaraan pemerintahan dengan didukung oleh prinsip-prinsip dasar seperti kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis. Asas umum *Good Governance* telah diatur dalam undang-undang nomor 30 tahun 2014 tentang administrasi pemerintah.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, menjelaskan pemerintah terdiri dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pemerintah pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintah Republik Indonesia yang dibantu oleh wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam pemerintahan daerah, karena dalam pemerintahan itu pemerintah sudah membuat konsep prinsip-prinsip *Good Governance*, untuk meningkatkan sebuah kemampuan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik /tata pemerintah yang baik.

Kecamatan Ilir Barat Dua kota Palembang sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kecamatan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kecamatan ilir barat dua kota Palembang harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang

dapat dirasakan sesuai dengan ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah standar.

Aparatur pelayanan publik di kantor kecamatan ilir barat dua kota Palembang sudah menjadi kewajiban mereka untuk mempersiapkan diri dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* yang lebih maksimal lagi, masih ada pelayanan yang belum tepat waktu dan belum memenuhi standar kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas dan kemajuan suatu daerah sangat besar pengaruhnya dengan kualitas pelayanan, apalagi dalam menghadapi perkembangan zaman dan teknologi.

Berdasarkan hasil observasi awal tanggal 19 september 2023 di kantor Kecamatan Ilir Barat Dua kota Palembang penulis menemukan beberapa indikasi masalah yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan di kantor kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang masih terdapat beberapa kendala dalam hal pelayanan pembuatan surat menyurat dimana penyelesaiannya terlambat dari waktu yang ditentukan.
2. Masih banyak masyarakat yang kebingungan dalam pengurusan dokumen surat menyurat, maka di perlukana pengarahan khusus untuk masyarakat awam.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang penerapan *Good Governance* serta pelayanan publiknya, yang ditulis dalam karya ilmiah dengan judul : **“Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, dapat dirumuskan permasalahannya, yaitu :

- a. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang ?
- b. Faktor-faktor apakah yang menghambat penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang ?

Tujuan Penelitian

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

- a. Untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang

- b. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang.

B. LANDASAN TEORI

Pengertian Penerapan

Penerapan atau implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan dengan penerapan atau pelaksanaan, penerapan merupakan kemampuan menggunakan materi yang telah dipelajari kedalam situasi kongret atau nyata.

Menurut Purwanto (2014:13) beberapa faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu proses implementasi yaitu sebagai berikut.

1. Kualitas kebijakan itu sendiri
2. Kecukupan input kebijakan (terutama anggaran)
3. Ketepatan instrumen yang dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan (pelayanan, subsidi, hibah, dan lainnya).
4. Kapasitas implementer (struktur organisasi, dukungan SDM, koordinasi, pengawasan, dan sebagainya)
5. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran (apakah kelompok sasaran adalah individu atau kelompok, laki-laki atau perempuan, terdidik atau tidak)
6. Kondisi lingkungan geografi, sosial, ekonomi, dan politik dimana implementasi tersebut dilakukan

Penjelasan-penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau identifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan.

Pengertian *Good Governance*

Good Governance merupakan suatu perintah 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 pemerintah yang baik yaitu: akuntabilitas, transparansi, responsif, partisipasi masyarakat, efektivitas dan efisien, keadilan, berorientasi pada konsensus (*cosensus orientation*) visi strategis, (Sedarmayanti, 2012:2)

Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan bahwa wujud *Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggungjawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga "kesinergisan" interaksi yang konstruktif di antara domain domain negara, sektor swasta dan masyarakat. Sehingga unsur-unsur

dalam pemerintahan (*governance stakeholder*) dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu:

1. Pemerintah (negara) yang di arahkan pada pencapaian tujuan nasional
 2. Sektor swasta pelaku sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi dalam sistem pasar.
 3. Masyarakat madani kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada diantara atau ditengah-tengah antara pemerintah, mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik, dan ekonomi
- Definisi diatas dapat dipahami bahwa *Good Governance* adalah pengelolaan tata pemerintah yang baik, bersifat terbuka (transparansi), cepat tanggap, akuntabel dan berwawasan kedepan (visi), yang mana kekuasaan ada di tangan rakyat, namun pengaturannya dilaksanakan oleh pemerintah diberbagai tingkat negara.

Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Ada beberapa pendapat mengenai prinsip-prinsip *Good Governance* menurut *United Nation Development Program* (UNDP) dalam Sedarmayanti (2009:102) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, yaitu :

1. Partisipasi (*participation*), merupakan setiap masyarakat mempunyai kewajiban dalam proses pengambilan keputusan, baik itu secara langsung maupun tidak
2. Aturan hukum (*rule of law*), merupakan sebagai kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan dan dapat dilaksanakan serta mematuhi secara baik.
3. Transparansi (*transperncy*), merupakan hal yang dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses
4. Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan dalam setiap institusi dan proses harus diarahkan sesuai upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakholder*)
5. Berorientasi pada konsensus (*cosensus oriented*), merupakan pemerintah yang baik menjabati kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terwujudnya kelompok-kelompok masyarakat yang baik
6. Berkeadilan (*equity*), merupakan pemerintah akan memeberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.

7. Efektifitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*) merupakan dalam setiap proses kegiatan dan kelembagaan
8. Akuntabilitas (*accountability*), merupakan para pengambil keputusan dalam organisasi sektor pelayanan dan warga negara memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada masyarakat umum
9. Visi strategis (*strategic vision*), merupakan pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintah yang baik (*Good Governance*) dan pembangunan manusia,
10. Saling keterbukaan (*interrelated*), merupakan keseluruhan ciri *Good Governance* yaitu saling memperkuat dan tidak bisa berdiri sendiri.

Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas (*accountability*) menurut Lukito (2014:23) yaitu berfungsinya seluruh komponen penggerak jalannya kegiatan perusahaan, sesuai tugas dan kewenangannya masing-masing. Akuntabilitas dapat berarti perhitungan atas kewenangan yang digunakan yang menekankan kepada aturan dan kewajiban untuk mencapai tujuan.

Akuntabilitas yakni adanya pembatasan dan pertanggungjawaban tugas yang jelas. Akuntabilitas merujuk pada pengembangan rasa tanggungjawab publik bagi pengambil keputusan di pemerintahan, sektor privat dan organisasi kemasyarakatan sebagaimana halnya kepada pemilik (Sedarmayanti, 2011:289).

Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban atas segala yang dilakukan oleh pimpinan atau lembaga yang memberi wewenang dan akuntabilitas merupakan prinsip yang menjamin bahwa setiap kegiatan suatu organisasi atau perorangan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat.

Prinsip-Prinsip Akuntabilitas

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) Prinsip-prinsip akuntabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staff instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi akuntabel.
- b. Harus merupakan sistem yang dapat menjamin sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
- d. Harus berorientasi pencapaian visi dan misi serta hasil dari manfaat yang diperoleh.

- e. Harus jujur, objektif, transparans dan inovatif sebagai kalisator perubahan manajemen instansi pemerintah dalam bentuk pemukthiran metode dan tehnik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

Selain prinsip-prinsip tersebut, akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus juga menyajikan penjelasan tentang devisi antara realisasi kegiatan dengan rencana serta keberhasilan dan kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

Sifat Akuntabilitas

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, akuntabilitas pemerintah tidak dapat diketahui tanpa pemerintah memberikantahukan kepada rakyat tentang informasi. Akutabilitas dapat dipandang dari berbagai perspektif, yaitu:

1. Perspektif Akuntansi
2. Perspektif Fungsional

Macam Akuntabilitas

Dalam akuntabilitas publik ada dua (2) macam akuntabilitas, diantaranya sebagai berikut:

1. Akuntabilitas Vertikal (*Vartical Accountability*) adalah pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi misalnya, unit-unit kerja dinas, pemerintah daerah maupun pusat.
2. Akuntabilitas Horizontal (*Horizontal pertanggungjawaban kepada masyarakat. Account-ability*), yaitu bertanggungjawaban kepada masyarakat

Indikator Akuntabilitas

Indikator Akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh lembaga-lembaga publik tersebut berdasarkan Kepmen.PAN No 26 Tahun 2004 antara lain:

1. Kinerja Pelayanan Publik
2. Biaya Pelayanan Publik
3. Produk Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto, dkk (2012:57) dadapun yang menjadi indikator dalam mengukur akuntabilitas sebagai berikut:

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik, dilihat berdasarkan proses yang meliputi, tingkat ketelitian (akurasi), professional petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisipinan.
2. Akuntabilitas biaya pelayanan publik, dipungut sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

3. Akuntabilitas produk pelayanan publik, persyaratan terkait dan administrasi harus jelas serta dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas kesalahan produk pelayanan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Berdasarkan undang-undang republik indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah :” kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Sementara itu kemudian menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah : “ segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dengan demikian, berdasarkan uraian yang dibahas diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah : “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Adapun standar pelayanan yakni sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu pelayanan
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan

5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi layanan

Berdasarkan hal ini, penyedia layanan harus berorientasi pada pelanggan dalam memberikan apa yang diperlukan atau yang dibutuhkan oleh warga masyarakat.

Demikian pembahasan mengenai pengertian pelayanan publik dan standar pelayanan publik menurut para ahli.

Asas Pelayanan Publik

Dalam pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan jika dalam pelayanan publik harus mengacu pada beberapa asas, yakni :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Profesional
6. Partisipatif
7. Tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu

Pengertian Kecamatan

Kantor camat merupakan suatu instansi yang mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan, secara umum kantor camat berada dibawah naungan pemerintah pusat kabupaten/kota. Kantor camat memiliki tugas untuk membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan desa atau kelurahan, melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan /atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintah desa atau kelurahan.

Kedudukan

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 209 dijelaskan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/kota, sebagaimana dijelaskan pada ayat (2) huruf f, sebagai berikut:

Perangkat Daerah kabupaten/kota terdiri atas:

- a. sekretariat daerah;
- b. sekretariat DPRD;
- c. inspektorat;
- d. dinas;
- e. badan; dan
- f. Kecamatan.

Jadi Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan artinya dengan adanya Kecamatan,

Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian juga Camat harus memberikan pelayanan publik di Kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan.

Pembentukan Kecamatan

Pembentukan Kecamatan diatur pada pasal 222 UU No.23 Tahun 2014:

1. Pembentukan kecamatan sebagaimana dimaksud Pasal 221 ayat (1) harus memenuhi persyaratan dasar, persyaratan teknis, dan persyaratan administrasi.
2. Persyaratan dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Jumlah penduduk minimal;
 - b. Luas wilayah minimal;
 - c. Jumlah minimal desa/kelurahan yang menjadi cakupan; dan
 - d. Usia minimal Kecamatan.
3. Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Kemampuan keuangan daerah;
 - b. Sarana dan prasarana pemerintahan; dan
 - c. Persyaratan teknis lainnya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Persyaratan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Kesepakatan musyawarah desa dan/atau keputusan forum komunikasi kelurahan atau nama lain di kecamatan induk; dan
 - b. Kesepakatan musyawarah desa dan/atau keputusan forum komunikasi kelurahan atau nama lain di kecamatan yang akan dibentuk.

Camat

Diatur pada Pasal 224 UU No. 23 Tahun 2014 sebagai berikut:

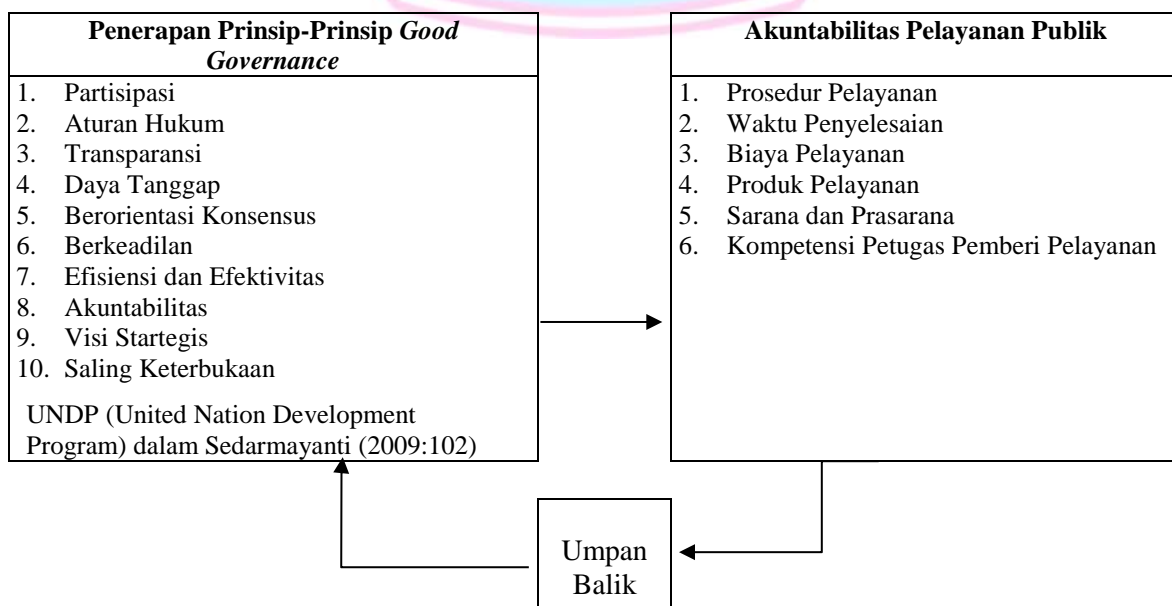
1. Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada bupati/wali kota melalui sekretaris Daerah.
2. Bupati/wali kota wajib mengangkat camat dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pengangkatan camat yang tidak sesuai dengan ketentuan sebagaimana bagai wakil Pemerintah Pusat.

Yang perlu digaris bawahi bahwa pengangkatan Camat, pada penjelasan pasal 224 UU No. 23 Th 2014 dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan menguasai pengetahuan teknis pemerintahan adalah dibuktikan dengan ijazah diploma/sarjana pemerintahan atau sertifikat profesi kepamongprajaan..

Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2018:60) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Adapun kerangka berpikir pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini

Gambar Kerangka Berpikir



C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Kualitatif. Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian adalah tata cara, langkah, atau prosedur yang ilmiah dalam mendapatkan data untuk tujuan penelitian yang memiliki tujuan dan kegunaan tertentu.

Definisi Konsep

Definisi Konsep menurut Soedjadi (2000:14) adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu social, penggunaan konsep yang diharapkan untuk menyederhanakan suatu pemikiran.

Menurut Sugiyono (2018:31) definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur.

Definisi konsep penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance

Penerapan prinsip-prinsip good governance merupakan penerapan pelayanan yang baik dari pemerintah untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik terutama dalam aspek manajemen pelayanan publik.

2. Akuntabilitasi Pelayanan Publik

Hasil secara kualitas dan kuantitas seperti waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan

Definisi Operasional

Menurut Puspwarsito (2008:69) pengertian definisi operasional karakteristik dari obyek ke dalam elemen-elemen yang dapat diobservasikan sehingga konsep tersebut dapat diukur dioperasionalkan ke dalam penelitian. Adapun definisi operasional pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel Definisi Operasional

No	Konsep	Indikator
1	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> UNDP (United Nation Development Program) dalam Sedarmayanti (2009:102)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Partisipasi 2. Aturan Hukum 3. Transparansi 4. Daya Tanggap 5. Berorientasi Konsensus 6. Berkeadilan 7. Efisiensi dan Efektivitas 8. Akuntabilitas 9. Visi Startegis 10. Saling Keterbukaan
2	Akuntabilitas Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Pelayanan 2. Waktu Penyelesaian 3. Biaya Pelayanan 4. Produk Pelayanan 5. Sarana dan Prasarana 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah seseorang yang mempunyai pengetahuan (informasi) tentang objek (sasaran) penelitian. Untuk lebih jelasnya, jumlah informan tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Camat	1 Orang
2	Sekretaris Camat	1 Orang
3	Kasi Pelayanan	1 Orang
4	Stap/Pegawai Pelayanan	1 Orang

5	Masyarakat	2 Orang
Total		6 Orang

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018: 193) "Teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data".

Teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, dan menjadi langkah yang paling utama dalam penelitian tersebut, karena tujuan utama dari penelitian

adalah mendapatkan data tanpa mengetahui pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka yang dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi,
Menurut Sugiyono (2018:203) "observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner".
2. Wawancara
Menurut sugiyono (2018:194) "wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.
3. Dokumentasi
Menurut Sugiyono (2018:240) "Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan.
4. Studi Pustaka
Menurut Sugiyono (2018:291) "Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang teliti".

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:89) mendefinisikan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara otomatis data yang diperoleh dari hasil, wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, menyusun mana yang penting dan mana yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami sendiri maupun orang lain.

Analisa data dalam penelitian ini akan dilakukan langkah-langkah sebagaimana yang diketahui oleh Arifin (2010:48) yaitu:

1. Reduksi Data
Reduksi data adalah proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan serta transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan tertulis dari lapangan

selama pengumpulan data berlangsung terjadilah tahap reduksi.

2. Penyajian Data
Penyajian data merupakan alur yang paling penting dan berada pada urutan kedua dari kegiatan masalah pembatasan suatu "penyajian" sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan pengambilan tindakan.
3. Penarikan Kesimpulan
Setelah dilakukan reduksi data langkah yang terakhir yang dilakukan penelitian adalah pengambilan kesimpulan. Kesimpulan tersebut merupakan pokok permasalahan yang diteliti di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Bab ini berisi tentang pemaparan hasil penelitian mengenai "Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang". Dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, study pustaka dalam mengumpulkan data terhadap informan dan narasumber yang berkompeten dan mampu memberikan informasi serta pemahaman pada penulis fokus penelitian yang digunakan sebagai dasar didalam pengumpulan data.

Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang

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

A. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang

Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang dalam pelayanan publik yang dilakukan di kantor Camat pada dasarnya sangat luas, setidaknya tercermin dalam visi, misi dan program Kantor Camat Ilir Barat Dua. Di antaranya adalah meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia, kesejahteraan

masyarakat dan memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat. Dimana tujuan strategisnya adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sehingga misi tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik perlu dilakukan. Adapun indikator prinsip-prinsip *Good Governance* berdasarkan UNDP (*United Nation Development Program*) yaitu:

1. Partisipasi

Partisipasi (*participation*) menurut UNDP (*United Nation Development Program*), merupakan setiap masyarakat mempunyai kewajiban dalam proses pengambilan keputusan, baik itu secara langsung maupun tidak, sesuai dengan prinsip masing-masing. Partisipasi harus dibangun dalam suatu tatanan kebebasan berserikat dan berpendapat.

Gambar Kegiatan Partisipasi Masyarakat di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua



Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan mengenai Partisipasi di Kantor Camat Ilir Barat Dua proses sudah berjalan cukup baik dengan menerima kritik dan saran dari masyarakat sebagai bahan pertimbangan membuat keputusan yang berarti partisipasi masyarakat dan petugas serta pimpinan sudah berjalan. Namun tak bisa dipastikan kebenarannya karena peran serta masyarakat yang terbatas dalam pengertian ikut serta secara fisik dan keterlibatan yang memungkinkan mereka melaksanakan penilaian terhadap masalah dan potensi yang terdapat dalam lingkungan sendiri, walau begitu pekerjaan dapat dikatakan baik.

2. Aturan Hukum

Aturan Hukum (*rule of law*) menurut UNDP (*United Nation Development Program*), merupakan sebagai kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan dan dapat dilaksanakan serta mematuhi secara baik, baik itu dalam aturan hukum maupun hak azasi manusia.

Gambar Kegiatan Apel Pagi yang Rutin Dilaksanakan Pada Setiap Hari Senin di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang



Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan mengenai aturan hukum yang dijalankan di kantor Camat Ilir Barat Dua bahwa aturan hukum sudah dijalankan dengan baik, dengan adanya komunikasi yang baik antara masyarakat dan petugas yang proses pelayanan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku, namun memang masih ada keluhan dari masyarakat seperti antrian yang tidak teratur bisa menimbulkan potensi nepotisme dengan mendahulukan kepentingan pribadi seperti kerabat atau teman.

3. Transparansi

Transparansi (*transparency*) menurut UNDP (*United Nation Development Program*), merupakan hal yang dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, seperti kelembagaan dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkan, menyediakan alat monitoring dan evaluasi yang memadai.

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan mengenai transparansi yang diterapkan para pegawai sudah memberikan informasi secara terbuka mengenai pelayanan publik kepada masyarakat, seperti contoh dalam pelayanan pembuatan surat-surat dokumen seperti Elektronik-Kartu penduduk (E-KTP), surat izin usaha, akta kelahiran sudah sesuai SOP.

4. Daya Tanggap

Daya Tanggap (*responsiveness*) menurut UNDP (*United Nation Development Program*), merupakan dalam setiap institusi dan proses harus diarahkan sesuai upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan mengenai daya tanggap pegawai di Kantor Camat Ilir Barat Dua belum berjalan

dengan baik, pegawai kantor Camat harus lebih meningkatkan daya tanggap dan respon yang baik terhadap masyarakat yang memerlukan bantuan pelayanan.

5. Berorientasi Pada Konsensus

Berorientasi pada Konsensus (*Consensus Oriented*) menurut UNDP (*United Nation Develepment Program*), merupakan pemerintahan yang baik menjabati pentingan-kepentingan yang berbeda demi terwujudnya kelompok-kelompok masyarakat yang baik, *Good Governance* akan bertindak sebagai penengah dalam berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan mengenai berorientasi pada konsensus di Kecamatan Ilir Barat Dua sudah berjalan dengan baik, pegawai kantor Camat menjadi penengah antara peraturan dan kepentingan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan dari pemerintah yang baik.

6. Berkeadilan

Berkeadilan (*Equity*) menurut UNDP (*United Nation Develepment Program*), merupakan pemerintah akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan mengenai Berkeadilan di Kantor Camat Ilir Barat Dua belum berjalan dengan baik, pegawai kantor Camat harus lebih memperhatikan keadilan dimulai dari antrian sehingga berjalan sesuai dengan teratur, pelayanan, suku, keluarga atau bukan, dan status sosial tidak boleh dibedakan dalam *Good Governance*.

7. Efektivitas dan Efisien

Secara singkat efektivitas dan efisien disini menunjukkan bagaimana pegawai mampu memberikan pelayanan yang mudah dan disiplin serta mampu menjalankan visi-misi dalam memberikan pelayanan. Efektifitas dan Efisiensi (*effectiveness and efficiency*) menurut UNDP (*United Nation Develepment Program*), merupakan dalam setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai kebutuhan melalui pemanfaatan yang baik dari berbagai sumber yang tersedia.

Gambar Kondisi Ruang Pelayanan di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang



Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan mengenai efektivitas dan efisiensi yang diterapkan di Kantor Camat Ilir Barat Dua bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih perlu perbaikan seperti kedisiplinan, keramahan, dan penggunaan sarana dan prasarana, efektifitas dan efisien dapat terwujud dari para pegawai itu sendiri, karena jika mereka maksimal kan pelayanan dalam hal *Good Governance* maka akan terbentuk efektivitas dan efisien dalam memberi pelayanan publik.

8. Akuntabilitas

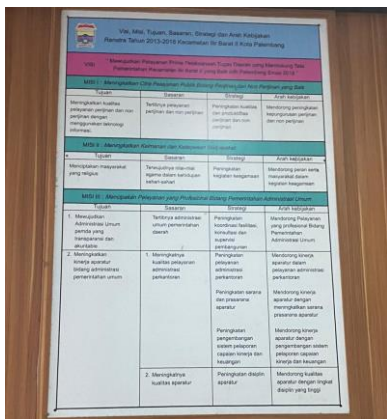
Akuntabilitas adalah memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak pertanggung jawaban. Secara singkat akuntabilitas disini menunjukkan pada tanggung jawab pada kelalaian, profesionalisme serta menjalankan prosedur dan mekanisme dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan mengenai Akuntabilitas pegawai di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua sudah berjalan pegawai kantor Camat dan masyarakat di berikan kesempatan untuk menyuarakan pendapat melalui saran dan kritikan, adapun prinsip akuntabilitas yang dijalankan oleh pihak kecamatan salah satunya dengan menyediakan kotak saran supaya masyarakat dapat memberikan suaranya berupa kritik dan saran.

9. Visi Strategis

Visi Strategis (*Strategic Vision*) menurut UNDP (*United Nation Develepment Program*), merupakan pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan pembangunan manusia, bersamaan dengan apa yang dirasakannya dalam pembangunan tersebut.

Gambar Banner Informasi Visi dan Misi di Kantor Kecamatan Iilir Barat Dua Kota Palembang



Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan mengenai visi strategis di kantor Kecamatan Iilir Barat Dua bahwa dalam menyikapi visi strategis harus dilaksanakan dengan lebih maksimal agar masyarakat dapat merasakan penyelenggaraannya dengan baik pula, diperlukan pengawasan yang lebih ketat serta peraturan yang dijalankan dengan tegas guna mencapai visi strategis yang baik.

10. Saling Keterbukaan

Saling keterbukaan (*interrelated*) menurut UNDP (*United Nation Develepment Program*), merupakan keseluruhan ciri *good governance* yaitu saling memperkuat dan tidak bisa berdiri sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan mengenai saling keterbukaan yang dijalankan di kantor Camat Iilir Barat Dua bahwa saling keterbukaan masih perlu pengawasan, belum adanya keterbukaan secara menyeluruh bagi pihak publik dalam mengakses berbagai macam informasi tentang dokumen pemerintahan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat, dan sebaiknya pemerintah menyediakan berbagai macam informasi yang faktual mengenai kebijakan-kebijakan yang sedang atau akan dilakukan dengan dapat diakses dan saling berkaitan.

B. Akuntabilitas Pelayanan Publik di kantor Camat Iilir Barat Dua Kota Palembang

Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban atas segala yang dilakukan oleh pimpinan atau lembaga yang memberi wewenang dan akuntabilitas merupakan prinsip yang menjamin bahwa setiap kegiatan suatu organisasi atau perorangan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Berdasarkan Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/MENPAN/7/3/2003

Adapun indikator akuntabilitas pelayanan publik menurut (MENPAN) Nomor 63/KEP/MENPAN/7/3/2003 mengenai standar pelayanan publik sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Menurut (MENPAN) Nomor 63/KEP/MENPAN/7/3/2003 mengenai standar pelayanan publik, prosedur pelayanan yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan.

Gambar Banner Informasi Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Iilir Barat Dua Kota Palembang



Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya prosedur pelayanan sudah baik, diharapkan proses pelayanan akan berjalan dengan lancar dengan baik, aman, nyaman dan tepat waktu sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang terarah.

2. Waktu Penyelesaian

Menurut (MENPAN) Nomor 63/KEP/MENPAN/7/3/2003 mengenai standar pelayanan publik, waktu penyelesaian merupakan waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam proses pelayanan waktu penyelesaian masih terdapat kendala, hal ini karena miskomunikasi antara pegawai dan masyarakat sehingga masyarakat tidak mendapat informasi dengan cepat.

3. Biaya Pelayanan

Menurut (MENPAN) Nomor 63/KEP/MENPAN/7/3/2003 mengenai standar pelayanan publik, biaya pelayanan merupakan biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan bahwa biaya pelayanan sudah berjalan dalam hal ini sesuai yang berarti biaya pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan sudah sesuai aturan yang berlaku.

4. Produk Pelayanan

Menurut (MENPAN) Nomor 63/KEP/MENPAN/7/3/2003 mengenai standar pelayanan publik, produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan dalam hal produk pelayanan sudah baik, hasil yang didapat sampai kepada masyarakat dengan baik, standar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik.

5. Sarana dan Prasarana

Menurut (MENPAN) Nomor 63/KEP/MENPAN/7/3/2003 mengenai standar pelayanan publik, penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana masih ada yang kurang. kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Pentingnya sarana dan prasarana dalam pelayanan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Menurut (MENPAN) Nomor 63/KEP/MENPAN/7/3/2003 mengenai standar pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi layanan yaitu petugas pemberi layanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan dalam hal kompetensi petugas pemberi layanan sudah baik, dengan bertanggung jawab atas pekerjaan membantu proses pelayanan terhadap masyarakat sampai selesai.

Faktor-Faktor Penghambat Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang

Penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik sangat berkaitan dengan sumber daya manusia atau pegawai, diperlukan disiplin kerja dan sikap jujur dalam bekerja, disiplin kerja harus dimiliki pegawai untuk memperoleh hasil yang maksimal. Pegawai yang produktif adalah pegawai yang cekatan dan mampu menghasilkan barang atau jasa sesuai mutu yang ditetapkan dan waktu yang lebih singkat, sehingga dapat dicapai dengan disiplin kerja pegawai yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa terdapat hambatan yang dihadapi yaitu sarana dan prasarana yang dimiliki saat ini belum mencukupi, masih banyak yang

harus dilengkapi lagi agar menjadi mudah dalam melaksanakan tugas dengan baik, dan sumber daya manusia yang telah dimiliki Kantor Kecamatan belum berjalan dengan baik, tentunya pihak dari kantor tersebut harus sering mengadakan pelatihan-pelatihan bagi pegawai ataupun staf, dan memberi hukuman bagi yang melanggar dengan aturan-aturan yang ditetapkan, agar dalam suatu instansi dapat berjalan dengan baik.

Pembahasan

Setelah dilakukan penelitian dan wawancara dengan beberapa informan mengenai penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik di kantor Camat Ilir Barat Dua Kota Palembang, maka berikut dilakukan pembahasan hasil penelitian.

A. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Kantor Camat Ilir Barat Dua Kota Palembang

Penerapan yang di terapkan adalah memberikan Pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik dilingkungan biroksi maupun di lingkungan masyarakat berdasarkan:

1. Partisipasi

Berdasarkan penelitian dapat dianalisa bahwa partisipasi di kantor Camat Ilir Barat Dua sudah berjalan baik, Dampak jika partisipasi berjalan dengan baik dan petugas melayani dengan baik maka pelayanan dalam bentuk partisipasi berjalan dengan terarah dan masyarakat mendapat pelayanan yang baik sesuai dengan *Good Governance*. Berdasarkan hasil penelitian tentang partisipasi dan menurut teori terdapat kesamaan, bisa dikatakan partisipasi di Kantor Camat Ilir Barat Dua sudah berjalan dan harus terus diberi pengawasan dalam hal partisipasi agar dapat terlaksana dengan baik.

2. Aturan Hukum

Berdasarkan penelitian dapat dianalisa bahwa aturan hukum di kantor Camat Ilir Barat Dua sudah dijalankan dengan baik, dalam menjalankan pelayanan dan kekuasaan selalu dilaksanakan atas dasar hukum dan peraturan perundang-undangan. penegakan hukum secara tegas tanpa pandang bulu dan ketaatan terhadap hukum oleh masyarakat berdasarkan kesadaran.

Berdasarkan hasil observasi peneliti tentang aturan hukum dan dapat diterima oleh masyarakat dan menurut teori terdapat kesamaan, bisa dikatakan supremasi hukum dalam pelayanan publik sudah berjalan dengan baik.

3. Transparansi

Berdasarkan penelitian dapat dianalisa bahwa pegawai Kecamatan Ilir Barat Dua sudah menerapkan transparansi dengan memberikan pelayanan terbuka dan informasi yang sama sesuai SOP yang dapat di akses di website ataupun google, namun masih ada nya masyarakat yang belum melihat transparansi pelayanan dan kekuasaan selalu dilaksanakan atas dasar hukum dan peraturan perundang-undangan. Penegakan hukum secara tegas tanpa pandang bulu dan ketaatan terhadap hukum oleh masyarakat berdasarkan kesadaran.

Berdasarkan hasil observasi peneliti tentang aturan hukum dan dapat diterima oleh masyarakat dan menurut teori terdapat kesamaan, bisa dikatakan supremasi hukum dalam pelayanan publik sudah berjalan dengan baik.

4. Daya Tanggap

Berdasarkan penelitian dapat dianalisa bahwa daya tanggap pegawai Kecamatan Ilir Barat Dua belum berjalan dengan baik, Dampak jika daya tanggap belum diterapkan dengan baik maka masyarakat akan kesulitan mendapat pelayanan yang mana itu bagian dari prinsip *Good Governance*, masyarakat tidak mendapat pengarahan dari petugas secara *responsiveness*.

Berdasarkan hasil observasi peneliti tentang daya tanggap dan menurut teori tidak terdapat kesamaan, pegawai kecamatan harus lebih memperhatikan daya tanggap dalam pemerintahan yang baik agar prinsip-prinsip *good governance* dapat berjalan dengan semestinya.

5. Berorientasi Pada Konsensus

Berdasarkan penelitian dapat dianalisa bahwa berorientasi pada konsensus di Kecamatan Ilir Barat Dua sudah berjalan dengan baik, Dampak jika berorientasi pada konsensus diterapkan dengan baik maka konsensus berguna untuk membentuk suatu keteraturan dalam suatu masyarakat. Hal itu terjadi karena ketika seluruh masyarakat sudah menyetujui suatu pendapat, berarti mereka sudah satu tujuan, satu kepentingan, dan mereka akan menjadi lebih solid satu sama lain dan akan saling bekerja sama untuk menjalankan konsensus tersebut. Akhirnya, lama kelamaan, konsensus tersebut akan menjadi sebuah aturan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti tentang konsensus dan menurut teori terdapat kesamaan, bisa dikatakan berorientasi pada konsensus di kantor Camat Ilir Barat Dua sudah berjalan baik.

6. Berkeadilan

Berdasarkan penelitian dapat dianalisa bahwa berkeadilan pegawai di Kantor Camat Ilir Barat Dua belum berjalan dengan baik, Dampak jika berkeadilan berjalan dengan baik, maka *Good Governance* yaitu pemerintahan yang baik dalam tindakan tidak membeda-bedakan masyarakat berjalan dengan baik, dan masyarakat akan mendapat pelayanan yang setara. Namun jika tidak baik maka masyarakat akan mendapat perlakuan yang buruk seperti menunggu lebih lama dari waktu seharusnya, berbeda pelayanan dari orang lain yang mengakibatkan masyarakat yang tidak percaya petugas.

Berdasarkan hasil penelitian tentang berkeadilan dan menurut teori terdapat kesamaan, bisa dikatakan berkeadilan di kantor Camat Ilir Barat Dua sudah berjalan baik.

7. Efisiensi dan Efektivitas

Berdasarkan penelitian dapat dianalisa bahwa efektivitas dan efisien belum baik disini menunjukkan bagaimana pegawai mampu memberikan pelayanan yang mudah dan disiplin serta mampu menjalankan visi-misi dalam memberikan pelayanan. Masih belum tercapai efisiensi dan efektivitas berdasarkan laporan masyarakat yang masih mendapatkan pelayanan yang lebih lama dari waktu yang semestinya.

Berdasarkan hasil observasi peneliti tentang Efisiensi dan Efektivitas dan menurut teori tidak terdapat kesamaan, bisa dikatakan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik masih perlu perbaikan.

8. Akuntabilitas

Berdasarkan penelitian dapat dianalisa bahwa akuntabilitas pegawai di Kantor Camat Ilir Barat Dua sudah dilaksanakan, pembuatan keputusan sudah memenuhi standar etika dan nilai-nilai yang berlaku, artinya sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar maupun nilai-nilai yang berlaku, akses publik pada informasi atas suatu keputusan setelah keputusan dibuat dan mekanisme pengaduan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian tentang akuntabilitas dan menurut teori terdapat kesamaan, bisa dikatakan akuntabilitas di kantor Camat Ilir Barat Dua sudah berjalan baik namun demikian harus tetap dalam pengawasan.

9. Visi Strategis

Berdasarkan penelitian dapat dianalisa bahwa pegawai Kecamatan Iir Barat Dua menyikapi visi strategis harus dilaksanakan dengan lebih maksimal agar masyarakat dapat merasakan penyelenggaraannya dengan baik pula, diperlukan pengawasan yang lebih ketat serta peraturan yang dijalankan dengan tegas guna mencapai visi strategis yang baik.

Berdasarkan hasil observasi peneliti tentang visi strategis dan menurut teori masih terdapat kesamaan, bisa dikatakan profesionalitas di Kantor Camat Iir Barat Dua sudah berjalan, namun demikian tetap perlu pengawasan.

10. Saling Keterbukaan

Berdasarkan penelitian dapat dianalisa bahwa saling keterbukaan masih perlu perbaikan, Dampak dari saling keterbukaan dalam *good governance* terlaksana dengan baik maka pemerintahan menjadi lebih baik dengan saling bergandengan dan tidak berdiri sendiri, semua berjalan sesuai dengan prosedur secara teratur, namun jika tidak baik maka pemerintahan akan menjadi tidak sempurna dalam hal pemerintahan yang tidak bersatu dengan masyarakat, dan masyarakat lah yang akan merasakan ketidaknyamanan dari kebijakan yang tidak baik.

B. Akuntabilitas Pelayanan publik di kantor Camat Iir Barat Dua Kota Palembang

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/MENPAN/7/3/2003 "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Adapun indikator akuntabilitas pelayanan publik menurut (MENPAN) Nomor 63/KEP/MENPAN/7/3/2003 mengenai satndar pelayanan publik sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan penelitian dapat dianalisa bahwa dengan adanya prosedur pelayanan diharapkan proses pelayanan akan berjalan baik dengan ketepatan waktu pelayanan yang ramah dan kejelasan informasi sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil observasi peneliti tentang prosedur pelayanan dan menurut teori terdapat kesamaan, bisa dikatakan prosedur pelayanan dalam pelayanan publik sudah berjalan dan tinggal dimaksimalkan.

2. Waktu Penyelesaian

Berdasarkan penelitian dapat dianalisa bahwa dalam proses pelayanan waktu penyelesaian masih belum maksimal karena antrian yang masih tidak teratur dan waktu yang lebih lama dari waktu seharusnya.

Berdasarkan observasi peneliti tentang waktu penyelesaian dan menurut teori tidak terdapat kesamaan, karena waktu penyelesaian dalam pelayanan publik belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik.

3. Biaya Pelayanan

Berdasarkan penelitian dapat dianalisa bahwa dari pihak pegawai tentang biaya pelayanan mengatakan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan dan sikap sangat tegas akan hal tersebut.

Berdasarkan observasi peneliti tentang biaya pelayanan dan menurut teori terdapat kesamaan, bisa dikatakan biaya pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik berjalan sesuai aturan yang ada.

4. Produk Pelayanan

Berdasarkan penelitian dapat dianalisa bahwa produk pelayanan didapat tergantung keadaan pegawai yang bekerja memanfaatkan waktu, sarana prasarana dengan baik sehingga memberi hasil yang baik juga terhadap masyarakat. Fasilitas menunjang kepuasan masyarakat, fasilitas seperti kursi yang cukup, ruang tunggu yang nyaman akan mempengaruhi produk pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti tentang produk pelayanan dan menurut teori terdapat kesamaan, hanya perlu pengawasan dalam pelayanan publik oleh pejabat kepada pegawai pelayanan publik untuk berjalan lebih lagi.

5. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan penelitian dapat dianalisa bahwa kenyamanan tempat pelayanan merupakan suatu hal yang penting dalam proses pelayanan demi menunjang jalannya proses pelayanan dan kenyamanan. Dalam hal ini menjadi penilaian dan untuk penyedia layanan agar dapat bekerja secara maksimal.

Berdasarkan hasil observasi peneliti tentang sarana dan prasarana dan menurut teori tidak terdapat kesamaan, karena sarana dan prasarana belum dijalankan dengan maksimal.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Berdasarkan penelitian dapat dianalisa bahwa dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat tentang pengurusan KTP, maka diperlukan pegawai yang memiliki kompetensi atau

kemampuan dalam bekerja. Seseorang yang memiliki kompetensi adalah yang memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian untuk melakukan sesuatu secara efisien dan efektif.

Berdasarkan hasil observasi peneliti tentang kompetensi petugas pemberi layanan dan menurut teori terdapat kesamaan, karena pegawai yang kompeten dalam bekerja memudahkan pekerjaan dan menjaga fungsi dari pelayanan yang baik dari *Good Governance*.

Faktor-Faktor Penghambat Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang

Adapun faktor-faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik yaitu Sumber daya Manusia dan Sarana Prasarana. Sumber daya manusia menjadi pendukung atau penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* hal ini sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah instansi, dan sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan dalam sebuah instansi. Kesadaran dalam disiplin kerja harus dimulai dari diri sendiri masing-masing untuk bekerja melayani masyarakat.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua sudah di terapkan. partisipasi, aturan hukum, berorientasi pada konsensus, berkeadilan, dan visi strategis yang dapat dikatakan baik. Namun masih terdapat kendala pada indikator seperti daya tanggap, efesiensi & efektivitas, saling keterbukaan yang masih perlu pengawasan dan perbaikan, masyarakat juga mengikuti proses pelayanan yang teratur, memenuhi persyaratan ataupun standar pelayanan yang ada di kantor Kantor Camat. Pada pelayanan publik yang dapat dikatakan sudah baik seperti Prosedur Pelayanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Kompetisi Petugas Pemberi Layanan. Namun masih terdapat kendala pada indikator seperti waktu pelayanan dan sarana prasarana, tetap perlu pengawasan dan perbaikan.

2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam memenuhi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua yaitu masalah kedisiplinan pegawai dan sarana prasarana. Oknum pegawai belum berjalan dengan maksimal karena masih ada beberapa pegawai yang tidak disiplin, kurang ramah dalam melayani masyarakat, hal ini karena belum maksimalnya pengawasan dan sanksi yang diberikan. Sarana prasarana yang masih kurang juga mempengaruhi *Good Governance* dalam memberikan pelayanan yang membuat pegawai tidak maksimal dalam memberi pelayanan dan kinerja yang baik.

B. Saran

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

1. Hendaknya Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Camat dan atasan lebih memperhatikan pelayanan publik, dan petugas bisa membimbing masyarakat untuk lebih mengerti proses dalam pengurusan dokumen tersebut.
2. Hendaknya Dalam mengatasi faktor penghambat Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan Akuntabilitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Ilir Barat Dua sebaiknya atasan selalu mengawasi dan memberi sanksi jika pegawai ada yang melanggar aturan, tidak disiplin, dan dan tidak bertanggung jawab dari kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pegawai yang sudah mengemban tugas tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Harbani, Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*, Bandung Alfabta
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKP
- Nisjar S. Karhi. 2001. *Beberapa Catatan Tentang "Good Governance"*, *Jurnal Administrasi Dan Pembangunan*. Surabaya: Insan Cendekia
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*.
- Sinambela, L.P.2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Abdul Hafiz Tanjung. 2010. Akuntansi, Transparansi dan Akuntabilitas Keuangan Publik. Yogyakarta: BPFE UGM

Adisasmita, Rahardjo. 2011. Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah. Yogyakarta: Graha Ilmu

Andrianto, Nico. 2007. Transparasi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government. Malang: Bayumedia Publishing

Edhy Sutanta, 2009. Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Graha Ilmu

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media

Mardiasmo. 2007. Akuntabilitas Sektor Publik. Yogyakarta: Andi

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

Tachjan. 2006. Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: AIPI dan Puslit KP2W Lembaga Penelitian UNPAD.

Peraturan Perundang-Undangan:

(MENPAN) Nomor 63/KEP/MENPAN/7/2003
Mengenai standar pelayanan publik

Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012. *tentang Pelayanan Publik*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*

