

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TALANG KELAPA KABUPATEN BANYUASIN

Oleh :

Nama : Aldi Romadon ; 21.11.042

Program Studi : Administrasi Publik

ABSTRACT

Aldi Romadon, 2025, "The Application of Good Governance Principles to Improve Public Services in Talang Kelapa District, Banyuasin Regency," Public Administration Department, Satya Negara State College of Public Administration (STIA) Palembang. Principal Advisor: Dr. Supardi, S.Sos., M.Si., and Assistant Advisor: Ms. Rahmawati, SH., M.Si.

The purpose of this study is to determine the application of good governance principles and public services in Talang Kelapa District, Banyuasin Regency.

The method used in this study is a qualitative research method with data collection through observation, interviews, literature review, and documentation.

The results of the study on the Implementation of Good Governance Principles in Improving Public Services in Talang Kelapa District, Banyuasin Regency, have been implemented well. This is evident from the hard work and responsibility carried out by Talang Kelapa District employees in providing effective and efficient public services so that they are able to provide good public services and in accordance with the implementation of good governance principles that prioritize public service for the community.

Keywords: *Implementation of Good Governance Principles, Public Services, Talang Kelapa District*

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Good Governance (tata pemerintahan yang baik) merupakan istilah yang populer sejak berakhirnya rezim orde baru dan digantikan dengan gerakan reformasi. Konsep *Good Governance* ini muncul karena kurang efektifnya kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggaraan urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralistis dan non partisipatif. Tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan harapan dari setiap warga negara dalam sebuah pemerintahan. Pemerintahan yang berkualitas akan mewujudkan suatu kehidupan negara yang teratur dan akan mewujudkan *Good Governance* yang diharapkan. Setiap masyarakat memiliki pola pemikiran yang berbeda mengenai sebuah pemerintahan yang disebut *Good Governance*.

Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Karena dalam pemerintahan itu sudah membuat konsep prinsip-prinsip *Good Governance* untuk meningkatkan sebuah kemampuan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik/tata pemerintah yang baik, disamping itu juga masih ada lapisan masyarakat menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti

cenderung lamban, tidak profesional, serta biayanya mahal.

Agar *Good Governance* dapat berjalan dengan baik, maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. karena sebuah *Good Governance* yang efektif akan menuntut adanya koordinasi yang baik dan integritas, profesional serta etos kerja dan moral yang tinggi. Oleh karena itu sebuah konsep implementasi *Good Governance* dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara merupakan tantangan tersendiri.

Pemerintahan yang baik sebagai bagian dari agenda reformasi dengan tujuan agar terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih, meliputi profesionalitas, akuntabilitas, transparansi. Pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supermasi hukum, bervisi strategis, Tjokromidjo dalam sinambella (2016).

Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* untuk menciptakan pemerintahan yang baik salah satunya melalui sistem pelayanan Publik yang Akuntabel. Pelayanan publik saat ini memiliki berbagai kelemahan, sebagaimana diungkapkan oleh Mohmad (2013) kurang responsif, kurang *informative*, kurang *accessible*, kurang koordinasi, kurang birokratis, kurang mau mendengar keluhan, saran dan aspirasi masyarakat. Selain itu, dari segi kelembagaan, kelemahan dari sistem pelayanan publik adalah terletak pada bentuk organisasi yang tidak di rancang khusus untuk memberikan

pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit serta tidak terkoordinasi.

Penerapan *Good Governance* adalah merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang berpihak pada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi yang umum. Dalam sudut pandang otonomi daerah, khususnya di Indonesia. Penerapan *Good Governance* merupakan suatu urgensi dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, hal ini pula di dukung dengan di berlakukannya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah yang akan memberikan peluang besar bagi terlaksananya asas desentralisasi Upaya menjamin pelayanan publik yang baik di wujudkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pemberlakuan kedua Undang-Undang menjadi bentuk untuk mendorong terciptanya *Good Governance* dalam pelayanan publik.

Kualitas dapat diartikan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik sehingga dapat memuaskan masyarakat. Menurut Kadir (2011), kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami karena harapan yang selalu berubah, jika suatu instansi menemukan standar baru, maka akan menuntut standar baru lagi yang lebih baik. Dalam pandangan ini kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir. Persepsi tentang kualitas didasarkan dalam waktu jangka panjang dalam proses pemberian pelayanan. Manfaat dan kualitas pelayanan terakumulasi dari waktu ke waktu sehingga setiap instansi harus mengidentifikasi upaya pemberian layanan yang tepat dan melaksanakannya secara efektif.

Prinsip *Good Governance* penting diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi aparatur negara. Sebab dalam suatu pemerintahan, pemerintah telah menciptakan konsep prinsip *Good Governance* untuk meningkatkan kapasitas birokrasi dalam mencapai pelayanan publik atau *Good Governance*.

Pelayanan publik yang buruk merupakan akibat dari berbagai permasalahan kompleks di dalam birokrasi, seperti kurangnya sistem insentif, rendahnya tingkat diskresi atau inisiatif formal, serta kurangnya petunjuk dari pimpinan dalam melaksanakan tanggung jawab pelayanan.

Peraturan dan anggaran, bukan tujuan, mendorong pelayanan publik pemerintah. Kinerja pelayanan publik merujuk pada seberapa efektif dan efisien pemerintah atau lembaga publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kinerja ini mencakup berbagai aspek yang berhubungan dengan kualitas, kecepatan, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Berdasarkan data yang didapatkan oleh penulis dalam melakukan pengamatan awal yang dilakukan penulis pada Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin terdapat adanya sebuah permasalahan dalam pelayanan KIA yang dilakukan yaitu terdapat 44.661 anak di Kecamatan Talang Kelapa yang berusia antara 0 hingga 17 tahun. Pada tahun 2024, Kecamatan Talang Kelapa mengeluarkan utang kematian kepada 18.381 anak, sedangkan menurut catatan, terdapat 26.280 anak yang tidak memiliki anak. Dengan kata lain, pelaksanaan program KIA di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin masih memerlukan perbaikan. Kesadaran masyarakat dalam penerapan Kartu Tanda Penduduk Anak masih perlu ditingkatkan. Selain itu, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat pelaksanaan program Kartu Identitas Anak (KIA) di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin, antara lain tidak adanya petugas program pengelolaan KIA di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin serta kurangnya transparansi yang dilakukan oleh aparat Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin sehingga banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui tentang adanya pelaksanaan program tersebut dan seringkali terjadi ketidakjelasan dalam memberikan pemberitahuan kepada masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut serta belum maksimalnya efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan yang berakibat banyaknya memakan waktu.

Hal ini membuat penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin”**.

Rumusan Masalah

Dari uraian dan latar belakang yang telah dijelaskan dan dipaparkan oleh peneliti diatas, maka peneliti ingin mengetahui Bagaimanakah Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan dan dipaparkan oleh peneliti di atas, maka yang menjadi tujuan peneliti adalah Untuk mengetahui Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dan Pelayanan Publik pada Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian, deskripsi data, definisi operasional, data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis dan rencana penelitian.

B. LANDASAN TEORI

Pengertian *Good Governance*

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 Sedarmayanti (2012:2) Menyatakan bahwa *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.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan *Good Governance* adalah merupakan 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.

Lebih lanjut, *United Nation Development Program* (UNDP) menjelaskan bahwa ada tiga pihak yang berperan dalam *Good Governance* yaitu:

- a. Negara atau pemerintah,
- b. Sektor privat (sektor swasta atau dunia usaha) dan,
- c. Masyarakat sipil (civil society).

Konsep *Good Governance*

Konsep *Good Governance* akan dapat di implementasikan sesuai dengan prinsip-prinsip di atas bila pemerintah telah mempunyai mekanisme untuk melakukan itu semua. Dalam hal ini Sinambela (2016:51) mengingatkan bahwa ada 8 (delapan) kriteria yang harus dipenuhi untuk dapat menghasilkan mekanisme yang menghasilkan *Good Governance*. Kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

1. Adanya keterangan atau kebenaran yang kuat dari masyarakat terhadap lembaga publik baik yang berwujud sebagai lembaga birokrasi maupun lembaga lainnya yang dibentuk masyarakat secara swadaya,
2. Adanya kebebasan dalam berpendapat untuk menyampaikan aspirasi atau kepentingan bagi setiap institusi ataupun kelompok masyarakat yang ada sehingga seluruh stakeholder tersebut dapat berpartisipasi aktif dalam semua proses pembangunan,
3. Adanya keadilan serta konsep, berupa kepastian hukum untuk menjamin upaya penegakan keadilan tersebut,
4. Adanya akuntabilitas dan transparansi dalam mekanisme birokrasi,
5. Tersedianya informasi pembangunan yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan bebas,
6. Terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan pelayanan publik,
7. Terbentuknya kerja sama yang baik antara Pemerintah dan civil society organization,
8. Tersedianya kesempatan luas untuk mengoreksi, memperbaiki, dan atau menganulir setiap kebijakan pemerintahan dan pembangunan, karena pada kenyataan tidak bersesuaian dengan kepentingan masyarakat lokal, nasional, regional, ataupun dalam konteks kepentingan global.

Kaufman, Kraay, & Mastruzzi (2010:4) membangun dua ukuran dari *governance* sesuai masing-masing bidang tersebut yang menghasilkan beberapa dimensi dari *governance* diantaranya sebagai berikut

1. *Voice and Accountability* (VA)
2. *Government Effectiveness* (GE)
3. *Rule of Law* (RL)
4. *Control of Corruption* (CC),

Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) juga disebutkan dalam Rencana Strategis Lembaga Administrasi Negara (LAN) pada tahun 2000-2004 Dalam hal ini LAN RI menyebutkan beberapa hal yang harus dipenuhi dalam menerapkan suatu

konsep pemerintahan yang baik, diantaranya : proses pengelolaan pemerintahan yang demokratis, profesional menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia desentralistik, partisipatif, transparan, keadilan, bersih dan akuntabel, selain berdaya guna, berhasil guna dan berorientasi pada peningkatan daya saing bangsa” (Andrianto, 2017:5).

Indikator Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Prinsip *Good Governance* dikemukakan oleh LAN (Lembaga Administrasi Negara) dengan Teori *Good Governance* yang digunakan yaitu menurut Sedarmayanti (2012:56) yang dapat dijadikan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Karakteristik dan prinsip-prinsip harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), meliputi:

1. Transparansi (*Transparency*).

Good Governance adalah transparansi atau keterbukaan atas sesuatu yang jelas dan nyata. Keterbukaan tersebut yang dimaksud yaitu transparansi dalam hal aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, Penggunaan dana-dana publik Serta sampai pada tahapan evaluasi.

2. Keadilan

Bahwa semua orang memiliki kesempatan yang sama bagi semua warga Negara Tanpa Perbedaan Gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Suatu keamauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh sektor publik.

4. Akuntabilitas (*Accountability*)

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

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

Dalam pemerintahan *Good Governance* perlu mengutamakan efektivitas dan efisiensi dalam setiap kegiatan. Tekanan perlunya efektivitas dan efisiensi namun juga di tujukan pada sektor publik karena sektor publik ini menjalankan aktivitasnya secara monopolistik. Tanpa adanya persaingan tidak akan tercapai efektivitas dan efisiensi.

Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Ada beberapa pendapat mengenai prinsip-prinsip *good governance* menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam Sedarmayanti (2009) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

1. Partisipasi
2. Aturan hukum
3. Transparansi
4. Daya tanggap
5. Berorientasi *consensus*
6. Berkeadilan
7. Efektivitas dan Efisiensi
8. Akuntabilitas
9. Bervisi strategis

United Nation Development Programme (UNDP) dalam Sedarmayanti (2004) menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut ketentuan umum pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara pada Pasal 5 ayat (7) pelayanan administratif meliputi:

1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
2. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN-/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, bahwa yang dimaksud dengan

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 (Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Tilaar dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:

1. Dedikasi dan disiplin.
Dalam artivisi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis..
2. Jujur.
Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri.
3. Inovatif.
Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru.
4. Tekun.
Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkannya sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.
5. Ulet.
Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.
6. Sumber Daya Manusia.
Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan.
7. Kepemimpinan.
Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan.

Karakteristik Pelayanan Publik

Menurut Taufiqurokhman & Satispi (2018) terdapat lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:

1. Adaptabilitas
Layanan Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna/klien
Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.

3. *Type* pasar
Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.

4. *Locus control*
Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.

5. Sifat pelayanan
Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Menurut Taufiqurokhman & Satispi (2018) Tetapi ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas publik, antara lain:

1. Konteks monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah.
2. Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik.
3. Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Beberapa prinsip pokok menurut Islamy dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik, maka prinsip-prinsip dalam pelayanan publik antara lain:

1. Prinsip Aksesibilitas
Yaitu setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan).
2. Prinsip Kontinuitas
Yaitu setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
3. Prinsip Teknikalitas
Yaitu setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.

4. Prinsip Profitabilitas

Yaitu proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.

5. Prinsip Akuntabilitas

Yaitu proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Indikator Pelayanan Publik

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini bagi setiap lini organisasi pemerintahan di Indonesia, Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan. Azas-Azas pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu :

1. Kepentingan Umum adalah kepentingan bangsa, negara, dan masyarakat yang harus diwujudkan oleh pemerintah dan digunakan untuk kemakmuran rakyat.
2. Kepastian Hukum adalah kepentingan bangsa, negara, dan masyarakat yang harus diwujudkan oleh pemerintah dan digunakan untuk kemakmuran rakyat.
3. Kesamaan Hak adalah konsep yang menyatakan bahwa semua orang memiliki hak asasi yang sama, melekat sejak lahir, dan tidak dapat dicabut oleh siapa pun.
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban adalah prinsip fundamental dalam hukum dan etika yang mengatur hubungan antara hak-hak individu atau kelompok dengan tanggung jawab yang melekat pada hak-hak tersebut.
5. Keprofesionalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan menggunakan etika yang ada dan memenuhi kebutuhan publik.
6. Partisipatif adalah pelayanan yang mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
7. Persamaan Perlakuan / Tidak Diskriminatif Persamaan perlakuan dalam pelayanan publik berarti tidak melakukan diskriminasi.
8. Keterbukaan yaitu Harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi.
9. Akuntabilitas adalah para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik

(Pemerintah), swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik, sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*).

10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan adalah kemudahan yang diberikan kepada kelompok rentan agar tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan Waktu dalam arti Pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.
12. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan adalah asas yang bertujuan untuk menjamin kemudahan pelayanan publik, seperti perizinan berusaha.

Kerangka Berpikir

Kerangka pikir merupakan gambaran tentang pola hubungan antara konsep atau variable yang merupakan gambaran yang utuh terhadap fokus penelitian. Dalam melakukan penelitian tentang Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin, yang dikaji menggunakan dua teori untuk mengetahui Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin yang dimana tujuannya yaitu untuk mengetahui apakah Pelayanan Publik semakin meningkat dan mencapai hasil yang maksimal.

C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian adalah proses ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk tujuan dan keuntungan tertentu. Dengan kata lain, Proses penelitian adalah upaya yang dilakukan oleh peneliti untuk mengatasi atau menyelesaikan permasalahan yang ada. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Dalam metodologi penelitian kualitatif, aktivitas sosial, sikap, dan persepsi individu atau kelompok digunakan untuk menganalisis dan menjelaskan fenomena atau objek penelitian. Metode penelitian kualitatif memanfaatkan aktivitas sosial, sikap, serta persepsi individu atau kelompok untuk menganalisis dan menjelaskan fenomena atau objek penelitian. Peneliti kualitatif berpegang pada asumsi pengujian teori secara deduktif, membangun perlindungan terhadap bias, mengendalikan alternatif atau penjelasan kontrafaktual, serta mampu menggeneralisasi dan mereplikasi hasil.



Definisi Konsep

Menurut Sugiyono (2018 : 57) mengemukakan bahwa “konsep penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berikut ini adalah konsep yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Prinsip-Prinsip *Good Governance*
Prinsip-prinsip *Good Governance* harus diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Pelayanan Publik
Menurut Kurniawan (2010) pelayanan publik

diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2014), Konsep operasional adalah pengenalan ide atau fitur yang akan diteliti untuk menjadi variabel yang dapat diukur. Konsep operasional didefinisikan sebagai representasi praktis dari ide teoritis yang diukur atau diamati. Adapun definisi operasional pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel Definisi Operasional

| No | Konsep | Indikator |
|----|---|--|
| 1. | Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> (UNDP dalam Sedarmayanti, 2009) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Partisipasi 2. Aturan hukum 3. Transparansi 4. Daya Tanggap 5. Berorientasi <i>Consesus</i> 6. Berkeadilan 7. Efektivitas dan Efesiensi 8. Akuntabilitas 9. Bervisi Strategis |
| 2. | Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 Tentang Pelayanan Publik | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepentingan Umum 2. Kepastian Hukum 3. Kesamaan Hak 4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban 5. Keprofesionalan 6. Partisipatif 7. Persamaan Perlakuan /Tidak Diskriminatif 8. Keterbukaan 9. Akuntabilitas 10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan 11. Ketepatan Waktu, dan 12. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan. |

Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan yang dimaksud dalam kegiatan penelitian ini adalah Pegawai di Kantor Camat Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini yang terdiri dari :

Tabel Informan Penelitian

| No | Jabatan | Jumlah |
|----|---------------------|----------------|
| 1. | Camat Talang Kelapa | 1 orang |
| 2. | Sekretaris Camat | 1 orang |
| 3. | Kasi Pelayanan Umum | 1 orang |
| 4. | Staf Pegawai | 2 orang |
| 5. | Masyarakat | 2 orang |
| | Jumlah | 7 orang |

Teknik Pengumpulan 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. Menurut Sugiyono (2018:225) ialah : “Melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi, data dapat dikumpulkan. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, dokumentasi, dan wawancara.”

Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian makan yang

dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:203), Observasi memiliki ciri khas yang berbeda Dengan cara mengumpulkan data tambahan melalui proses wawancara dan pengisian kuesioner. Proses observasi merupakan langkah penting dalam penelitian di mana peneliti atau pengamat mengamati dan mencatat informasi terkait subjek penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses dengan cara bertatap muka dan Tanya jawab, wawancara dilakukan dengan orang-orang yang dipilih sebagai informan, bertatap muka langsung dengan menggunakan indepth interview dimana pelaksanaan lebih bebas.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, dan lain sebagainya.

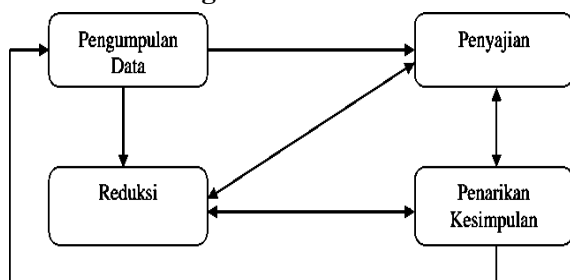
4. Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan melibatkan proses membaca berbagai sumber seperti dokumen, majalah, surat kabar, undang-undang, media, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data berarti mengolah data, mengorganisasi data, memecahkannya dalam unit-unit yang lebih kecil, mencari pola dan tema-tema yang sama. Proses awal dari pengolahan data adalah mengkategorikan atau mengelompokkan data setiap data yang telah terkumpul. Kemudian barulah dilakukan analisis data setelah data primer dan sekunder terkumpul dan diolah serta dijelaskan lebih detail dalam pembahasan penelitian. Aktivitas dalam analisis data, yaitu Analisis Data Model Miles and Huberman mencakup pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (Sugiyono, 2018).

Bagan Analisa Data



Sumber : Model Miles and Huberman (Sugiyono, 2018).

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data adalah proses pemilihan dan pemusatan perhatian penelitian melalui seleksi yang ketat terhadap fokus yang akan dikaji lebih lanjut, penajaman fokus, pembuatan ringkasan hasil pengumpulan data, pengorganisasian data sehingga siap untuk dianalisis lebih lanjut begitu selesai melakukan pengumpulan data secara keseluruhan.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data adalah proses penyusunan informasi secara sistematis dalam rangka memperoleh kesimpulan-kesimpulan sebagai temuan penelitian. Penyajian data dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi Data (Conclusion)

Menurut Arifin penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dilakukan melalui dua tahap, yakni menyusun simpulan pertama dan menarik simpulan akhir setelah kegiatan pertama selesai.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dalam memperoleh hasil penelitian tentang Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dan Pelayanan Publik pada Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin telah dilakukan penelitian dalam upaya menemukan pemecahan dari permasalahan yang terkait. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian merupakan data yang diperoleh berdasarkan teknis analisis data.

Untuk menilai Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dan Pelayanan Publik pada Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin. Penulis menggunakan pendapat UNDP dalam Sedarmayanti, (2009) sebagai dasar penilaian. Menurut pendapat UNDP dalam Sedarmayanti, (2009) terdapat indikator yang melandasi Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dan Pelayanan Publik pada Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin berikut:

1. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Untuk mendapatkan Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dan Pelayanan Publik pada Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin, merupakan judul dari penulis yang telah ditetapkan melalui pertimbangan yang telah dijelaskan pada latar belakang yang kemudian

dilakukan penelitian wawancara dan observasi yang dilakukan di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin menggunakan pendapat UNDP dalam Sedarmayanti (2009) yang menunjuk 9 (sembilan) indikator yang berperan penting adalah sebagai berikut :

a. Partisipasi

Sebagai hasil dari wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis, dapat ditemukan bahwa berpartisipasi sangat penting dalam menunjukkan rasa tanggung jawab terhadap masyarakat. Untuk partisipasi pegawai dan masyarakat di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin sudah sepenuhnya dioptimalkan dan berjalan dengan baik, walaupun ada masyarakat yang belum berpartisipasi misalnya dalam kegiatan gotong royong.

b. Aturan Hukum

Melalui hasil wawancara dan observasi penulis, dapat peneliti temukan bahwa lingkungan sehat dan bersih sangat penting dalam kegiatan administrasi. Peraturan perundang-undangan di Kantor Camat Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin sudah sepenuhnya dipatuhi dan berjalan dengan baik walaupun ada masyarakat yang belum begitu mematuhi.

c. Transparansi

Dari hasil wawancara dan observasi penulis dapat ditemukan bahwa keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sepenuhnya terbuka karena terdapat papan informasi pelayanan tentang kebutuhan masyarakat di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.

d. Daya Tanggap

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi penulis dapat ditemukan bahwa daya tanggap dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sudah dikatakan baik dimana hasil yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. responsivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah di implementasikan dengan baik dimana, Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan bahasa yang baik dan mudah di mengerti oleh masyarakat dan ketepatan melayani sudah di jalankan dengan prosedur yang berlaku.

e. Berorientasi *Consensus*

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dapat ditemukan bahwa berorientasi *consensus* yaitu dimana pegawai memberikan pelayanan yang

cukup baik terhadap kebutuhan masyarakat, terkait dengan orientasi yang dijalankan pegawai sudah diterapkan dengan baik dimana pegawai Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin sepenuhnya memiliki tujuan dalam penerapan *Good Governance*.

f. Keadilan

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dan observasi di Kecamatan Talang Kelapa bahwa keadilan dalam pelayanan telah diterapkan dengan baik dimana pegawai Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin sepenuhnya bersikap adil kepada masyarakat dan peneliti juga melihat kondisi pada saat itu tidak ada pegawai yang mendahulukan keluarganya atau menggunakan sistem *Nepotisme*.

g. Efektivitas dan Efisiensi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas di atas dapat ditemukan bahwa efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan telah di terapkan dengan efektif dalam bekerja mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien pada Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.

h. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat ditemukan bahwa akuntabilitas dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sudah dilaksanakan dengan baik, dikarenakan Kepala Dinas dan Pegawai Kecamatan Talang Kelapa dapat bertanggung jawab atas kelalain meskipun masyarakat tidak terlalu mengetahui masalah yang ada di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.

i. Bervisi Strategis

Bervisi strategis berarti memiliki pandangan yang luas dan jangka panjang terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan manusia. Ini mencakup pemahaman yang mendalam tentang aspek-aspek historis, kultural, dan kompleksitas sosial yang mendasari suatu perspektif. Secara sederhana, bervisi strategis adalah memiliki visi yang berorientasi pada tujuan jangka panjang dan berlandaskan pada pemahaman yang mendalam tentang situasi dan tantangan yang dihadapi.

Berdasarkan hasil wawancara dapat ditemukan bahwa bervisi strategis dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* telah diterapkan dengan baik, dikarenakan Kepala Dinas dan Pegawai Kecamatan Talang Kelapa menekankan peningkatan pemberdayaan masyarakat melalui pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan kelurahan yang baik, serta terciptanya

pelayanan publik yang profesional, responsif, inovatif, dan efektif demi masyarakat yang lebih maju dan sejahtera.

2. Pelayanan Publik

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini bagi setiap lini organisasi pemerintahan di Indonesia, Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan. Azas-Azas pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu :

a. Kepentingan Umum

Berdasarkan hasil wawancara dapat ditemukan bahwa kepentingan umum dalam Pelayanan Publik telah dijalankan, pegawai Kecamatan Talang Kelapa memberikan pelayanan yang menjangkau masyarakat secara langsung untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik di wilayah tersebut. Dengan langkah-langkah tersebut, pegawai Kecamatan Talang Kelapa berperan aktif dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah diakses, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

b. Kepastian Hukum

Berdasarkan hasil wawancara di atas telah ditemukan bahwa Kepastian Hukum dalam Pelayanan Publik telah diterapkan dengan baik, kepastian hukum dalam pelayanan publik di Kecamatan Talang Kelapa dijamin melalui pelaksanaan tugas pegawai yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan, standar pelayanan minimal, dan mekanisme pengawasan yang memastikan pelayanan berjalan sesuai aturan serta memberikan perlindungan hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

c. Kesamaan Hak

Berdasarkan hasil wawancara telah ditemukan bahwa Kesamaan Hak dalam Pelayanan Publik sudah cukup baik dan telah tercermin pada pelayanan yang inklusif, transparan, dan akuntabel, dan para pegawai kecamatan Talang Kelapa menjamin bahwa seluruh masyarakat memperoleh perlakuan yang adil dan setara tanpa diskriminasi dalam mengakses layanan publik.

d. Keseimbangan Hak dan Berkewajiban

Berdasarkan hasil wawancara dapat ditemukan bahwa keseimbangan hak dan berkewajiban dalam pelayanan publik telah diterapkan dengan cukup baik yang dilakukan dengan cara melalui pelayanan yang adil dan profesional dari pegawai serta

partisipasi aktif masyarakat dalam memenuhi kewajiban administratif dan prosedural, sehingga tercipta pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkeadilan.

e. Keprofesionalan

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat ditemukan bahwa keprofesionalan dalam pelayanan publik telah dijalankan dengan cukup baik dilihat dari pelaksanaan tugas yang berorientasi pada pelayanan, meskipun masih perlu perbaikan dalam hal disiplin, tanggung jawab, dan koordinasi agar pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, adil, dan terpercaya. Peningkatan etos kerja, disiplin, dan motivasi pegawai sangat krusial untuk mencapai kinerja yang optimal dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kecamatan ini

f. Partisipatif

Berdasarkan hasil wawancara dapat ditemukan bahwa partisipasi dalam Pelayanan Publik sudah berjalan, tetapi masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, disiplin kerja, dan koordinasi internal yang perlu diperbaiki agar pelayanan publik dapat lebih optimal dan memuaskan masyarakat. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan upaya untuk meningkatkan etos kerja, disiplin, motivasi, dan koordinasi antar pegawai, serta memberikan pelatihan dan pengembangan diri secara berkala.

g. Persamaan Perlakuan / Tidak Diskriminatif

Berdasarkan hasil wawancara dapat ditemukan bahwa persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif dalam Pelayanan Publik yang dilakukan oleh para pegawai di Kecamatan Talang Kelapa dalam meningkatkan pelayanan publik sudah berjalan dengan optimal, pegawai Kecamatan Talang Kelapa berkomitmen memberikan persamaan perlakuan melalui pelayanan yang terintegrasi, transparan, dan berkeadilan, sehingga seluruh masyarakat memperoleh layanan publik yang berkualitas dan setara tanpa pengecualian.

h. Keterbukaan

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditemukan bahwa keterbukaan dalam pelayanan publik telah diterapkan dengan baik yang diwujudkan melalui penggunaan teknologi dan sistem administrasi terpadu yang transparan dan akuntabel, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi pelayanan dengan mudah dan pelayanan publik berjalan lebih efektif dan terpercaya.

i. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik di kecamatan talang kelapa sudah cukup baik yang diwujudkan melalui pelaksanaan penilaian kinerja yang terstruktur dan transparan, pertanggung-jawaban pelaksanaan tugas, serta upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pelayanan, meskipun masih perlu perbaikan dalam hal disiplin, koordinasi, dan penerapan prosedur pelayanan yang adil dan konsisten.

j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Dari wawancara dapat ditemukan bahwa Kecamatan Talang Kelapa berupaya memberikan fasilitas berupa bantuan sosial dan kemudahan akses pelayanan kepada kelompok rentan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kesejahteraan dan keadilan sosial, namun masih diperlukan perbaikan dalam hal ketepatan sasaran, waktu, dan jumlah bantuan agar manfaatnya optimal bagi kelompok yang membutuhkan.

k. Ketepatan Waktu

Berdasarkan dari hasil wawancara dapat ditemukan bahwa ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan oleh pegawai di Kecamatan Talang Kelapa masih perlu ditingkatkan dengan perbaikan manajemen, fasilitas, dan sumber daya manusia agar pelayanan publik menjadi lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

l. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

Berdasarkan Hasil wawancara dapat ditemukan bahwa inovasi digital dan integrasi layanan yang diterapkan oleh pegawai Kecamatan Talang Kelapa telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik, sehingga masyarakat memperoleh layanan yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan mengenai penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin, maka berikut dilakukan pembahasan hasil penelitian.

Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara kepada informan diatas maka penulis menyampaikan pembahasan dari hasil penelitian sebagai berikut :

Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dan Pelayanan Publik pada Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin, merupakan judul dari penulis yang telah ditetapkan melalui pertimbangan yang telah dijelaskan pada latar belakang yang kemudian dilakukan penelitian wawancara dan observasi yang dilakukan di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin, Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah partisipasi, supermasi hukum, transparansi, cepat tanggap, membangun Konsensus membangun, Keadilan Efektif dan Efisien, bertanggung jawab dan visi yang strategis.

a. Partisipasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin telah diterapkan dengan baik dengan mengikuti semua aturan dan prosedur yang telah ditetapkan dan selalu ikut serta dalam melayani masyarakat dengan baik dan maksimal.

Dari hasil analisa peneliti dapat disimpulkan bahwa Secara keseluruhan, partisipasi pegawai di Kecamatan Talang Kelapa dalam penerapan *Good Governance* ditandai dengan keterbukaan informasi, akuntabilitas pengelolaan dana, dan pemberdayaan masyarakat melalui mekanisme partisipatif, meskipun masih perlu perbaikan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan efektif.

b. Aturan Hukum

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aturan hukum di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin telah diterapkan dengan baik serta mengikuti semua aturan dan prosedur yang telah ditetapkan dan selalu ikut serta dalam melayani masyarakat.

Dari hasil analisa peneliti dapat disimpulkan bahwa Secara keseluruhan, aturan hukum di Kecamatan Talang Kelapa dalam penerapan *Good Governance* sudah dijalankan dengan baik dengan mengikuti aturan yang telah ditetapkan di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.

c. Transparansi

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti menunjukkan bahwa di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin telah diterapkan dengan baik melalui pertimbangan yang telah dijelaskan pada informan tersebut.

Berdasarkan analisa peneliti dapat disimpulkan bahwa hal ini sejalan dengan pendapat Deddy Mulyadi (2017). Bahwa keterbukaan dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sudah sepenuhnya terbuka karena terdapat papan informasi pelayanan tentang kebutuhan masyarakat di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.

d. Daya Tanggap

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap para pegawai di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah di implementasikan dengan baik dimana, Bapak Camat dan staf pada Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan bahasa yang baik dan mudah di mengerti oleh masyarakat dan ketepatan melayani sudah di jalankan dengan prosedur yang berlaku.

Berdasarkan hasil analisa peneliti dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pegawai di Kecamatan Talang Kelapa dalam menerapkan prinsip *Good Governance* sudah berjalan dengan baik pada aspek merespon dan melayani masyarakat secara cepat dan cermat, namun masih perlu peningkatan dalam hal keramahan, kemampuan teknis pegawai, serta penyediaan fasilitas pendukung agar pelayanan publik semakin optimal dan memenuhi harapan masyarakat.

e. Berorientasi Consensus

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti menunjukkan bahwa berorientasi consensus di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* telah diterapkan dengan baik dimana pegawai Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin sepenuhnya memiliki tujuan dalam penerapan Good Governace.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan peneliti bahwa di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin telah diterapkan orientasi pegawai di Kecamatan Talang Kelapa dalam penerapan prinsip *Good Governance* adalah berfokus pada pelaksanaan tugas dengan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, serta efisiensi dan efektivitas pelayanan, guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang berkualitas.

f. Berkeadilan

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti menunjukkan bahwa berkeadilan di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin telah diterapkan dengan baik dimana para pegawai

melayani masyarakat tanpa pandang tahta, tua, muda atau suku dan agama.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan peneliti yaitu pelayanan yang adil sudah dijalankan dengan baik, tetapi masih perlu ditingkatkan melalui perbaikan disiplin, profesionalisme, dan koordinasi kerja agar seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan yang adil dan merata sesuai dengan standar yang diharapkan.

g. Efektivitas dan Efisiensi

Hasil penelitian dalam pelayanan yang efektif dan efisien di Kecamatan Talang Kelapa telah di terapkan dengan baik dimana semua pegawai ikut andil dalam meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap efektivitas dan efisien dalam menjalankan pelayanan, peneliti melihat kemampuan pegawai yang cukup baik dalam melaksanakan tugas. Pada Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin dikarenakan setiap pegawai memiliki tugas dan fungsinya masing-masing.

h. Akuntabilitas

Hasil penelitian yang didapatkan dalam akuntabilitas di Kecamatan Talang Kelapa telah diterapkan dengan baik, di mana Kepala Dinas dan Pegawai Kecamatan Talang Kelapa dapat bertanggung jawab atas kelainan meskipun masyarakat tidak terlalu mengetahui masalah yang ada di Pegawai Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terkait akuntabilitas peneliti lihat akuntabilitas pada Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin sudah sesuai dengan hasil wawancara dimana semua pegawai akan bertanggung jawab jika ada masalah atau kelainan yang di lakukan oleh pegawai dalam melayani masyarakat.

i. Bervisi Strategis

Berdasarkan hasil penelitian bervisi strategis di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin bahwa visi pada Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin sudah sesuai dengan hasil wawancara dimana semua pegawai mengikuti perintah visi strategis yang telah ditekankan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, terutama pemerintah, dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan

perundang-undangan. Pelayanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang ditujukan untuk memenuhi hak dasar setiap warga negara dan penduduk.

a. Kepentingan Umum

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti mengenai kepentingan umum dalam pelayanan public di Kecamatan Talang Kelapa telah diterapkan dengan baik, pegawai Kecamatan Talang Kelapa berfokus pada inovasi teknologi, komunikasi efektif, dan pelayanan yang menjangkau masyarakat secara langsung untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik di wilayah tersebut.

Berdasarkan penelitian yang didapatkan peneliti di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan public sangat difokuskan oleh Kecamatan Talang Kelapa untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

b. Kepastian Hukum

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti mengenai kepastian hukum dalam pelayanan public di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin telah diterapkan dengan baik, kepastian hukum dalam pelayanan publik di Kecamatan Talang Kelapa dijamin melalui pelaksanaan tugas pegawai yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan, standar pelayanan minimal, dan mekanisme pengawasan yang memastikan pelayanan berjalan sesuai aturan serta memberikan perlindungan hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

c. Kesamaan Hak

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti di kecamatan talang kelapa Kabupaten Banyuasin mengenai kesamaan hak dalam pelayanan public telah diterapkan dengan baik baik dan telah tercermin pada pelayanan yang inklusif, transparan, dan akuntabel, dan para pegawai kecamatan Talang Kelapa menjamin bahwa seluruh masyarakat memperoleh perlakuan yang adil dan setara tanpa diskriminasi dalam mengakses layanan publik.

d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti mengenai keseimbangan hak dan berkewajiban di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin telah diterapkan dengan baik yang dilakukan dengan cara melalui pelayanan yang adil dan profesional dari pegawai serta partisipasi aktif masyarakat dalam memenuhi kewajiban administratif dan prosedural, sehingga tercipta pelayanan

publik yang efektif, efisien, dan berkeadilan.

e. Keprofesionalan

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti mengenai keprofesional dalam pelayanan public di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin telah diterapkan dengan cukup baik, meskipun masih perlu perbaikan dalam hal disiplin, tanggung jawab, dan koordinasi agar pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, adil, dan terpercaya.

f. Partisipatif

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti mengenai partisipatif dalam pelayanan public di Kecamatan Talang Kelapa telah berjalan dengan cukup baik, tetapi masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, disiplin kerja, dan koordinasi internal yang perlu diperbaiki agar pelayanan publik dapat lebih optimal dan memuaskan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan peneliti mengenai partisipasi dalam pelayanan public dapat disimpulkan bahwa partisipasi pegawai dalam meningkatkan pelayanan public masih menghadapi tantangan seperti kurangnya sumber daya dan lainnya, untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan upaya untuk meningkatkan etos kerja, disiplin, motivasi, dan koordinasi antar pegawai, serta memberikan pelatihan dan pengembangan diri secara berkala. Dengan demikian, partisipasi pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Talang Kelapa dapat menjadi lebih efektif dan memberikan dampak positif bagi masyarakat.

g. Persamaan Perlakuan / Tidak Diskriminatif

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti mengenai persamaan perlakuan dalam pelayanan publik di kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin telah diterapkan dengan baik dimana pegawai Kecamatan Talang Kelapa berkomitmen memberikan persamaan perlakuan melalui pelayanan yang terintegrasi, transparan, dan berkeadilan, sehingga seluruh masyarakat memperoleh layanan publik yang berkualitas dan setara tanpa pengecualian.

h. Keterbukaan

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti mengenai keterbukaan dalam pelayanan public di kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin telah diterapkan dengan baik yang diwujudkan melalui penggunaan teknologi dan sistem administrasi terpadu yang transparan dan akuntabel, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi pelayanan dengan mudah dan pelayanan publik berjalan lebih efektif dan terpercaya.

i. Akuntabilitas

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti mengenai akuntabilitas dalam pelayanan public di kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin telah diterapkan dengan baik yang diwujudkan melalui pelaksanaan penilaian kinerja yang terstruktur dan transparan, pertanggungjawaban pelaksanaan tugas, serta upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pelayanan, meskipun masih perlu perbaikan dalam hal disiplin, koordinasi, dan penerapan prosedur pelayanan yang adil dan konsisten.

Berdasarkan penelitian yang didapatkan peneliti di kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin mengenai akuntabilitas dalam pelayanan publik bahwa telah dijalankan dengan baik dimana pegawai termasuk kepala camat ikut andil dalam tanggung jawab atas masalah yang ada di Kecamatan Talang Kelapa.

j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti mengenai fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dalam pelayanan public di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin telah diterapkan dengan baik dengan berupaya memberikan fasilitas berupa bantuan sosial dan kemudahan akses pelayanan kepada kelompok rentan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kesejahteraan dan keadilan sosial, namun masih diperlukan perbaikan dalam hal ketepatan sasaran, waktu, dan jumlah bantuan agar manfaatnya optimal bagi kelompok yang membutuhkan.

k. Ketepatan Waktu

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti di Kecamatan Talang Kelapa mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan publik telah berjalan dengan cukup baik akan tetapi masih perlu ditingkatkan dengan perbaikan manajemen, fasilitas, dan sumber daya manusia agar pelayanan publik menjadi lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

l. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti mengenai kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan public di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin telah diterapkan dengan baik dan telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik, sehingga masyarakat memperoleh layanan yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin telah dilaksanakan dengan baik, hal ini terlihat dari kerja keras dan tanggung jawab yang dilakukan oleh para pegawai Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang mementingkan pelayanan publik untuk masyarakat, serta dalam pelayanan publik yang memberikan manfaat bagi pemerintah seperti, peningkatan kinerja administrasi melalui sistem yang terintegrasi dan berbasis digital, penghematan waktu dan sumber daya dengan proses pelayanan yang lebih efisien, tidak hanya memberikan manfaat bagi pemerintah pelayanan administrasi terpadu juga memberikan manfaat bagi masyarakat seperti, akses layanan publik yang lebih mudah, cepat, dan transparan serta peningkatan kualitas pelayanan yang berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan hasil yang didapatkan peneliti dari hasil penelitian dan observasi yang telah dilakukan di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin dalam pelayanan publik efisiensi yang dilakukan oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan sudah berjalan dengan maksimal, karena efisiensi dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk kepuasan publik dalam membuat kemajuan signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas pelayanan publik.

Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis memberikan saran, yaitu: Peningkatan aksesibilitas fasilitas umum dan sosial, Pemerintah Kecamatan Talang Kelapa perlu memastikan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan benar-benar sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas agar mereka dapat mengakses fasilitas umum dengan mudah, aman, dan nyaman. Hal ini termasuk penyediaan aksesibilitas yang merata dan berkualitas tinggi di semua fasilitas publik, serta Melanjutkan dan memperluas program bantuan alat bantu seperti kursi roda untuk keluarga penyandang disabilitas agar mobilitas dan kualitas hidup mereka meningkat, pemerintah daerah juga harus menjalin kerja sama dengan berbagai instansi

terkait dan mengalokasikan anggaran khusus untuk penyediaan fasilitas dan layanan bagi penyandang disabilitas agar program yang dijalankan dapat berkelanjutan dan efektif.

F. DAFTAR PUSTAKA

- A, Taufiqurokhan & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ PRESS.
- Andrianto. (2017). *Good e-government transparansi, akuntabilitas, Publik melalui e-government*. Malang: Banyumedia publishing.
- Dwiyanto.A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*: Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Hasibuan. (2018). *Eletronic Government for Good Governance*. jurnal system informasi dan manajemen teknologi informasi. Volume (1)
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler. (2002). *Analisis perencanaan imlementasi dan Kontrol kualitas Pelayanan*. Jakarta: Perhalindo
- Kaufman, D. M. (2010) *Good governace indicator: voice and Accountability, Political stability and absence Of violence ot terrorism, Government Effectiviness, Regulatory Quality Rule of Law*. [http://hdl, handle, net /0986/3913](http://hdl.handle.net/0986/3913)
- Mohammad. (2013). *Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif Administrasi Negara*. Jurnal Penelitian Administrasi Publik. Volume (2) 1
- Pasolong, H. (2013). *Teori pelayan publik*. [http:// theory manajemen organisasi.blogspot.com](http://theory manajemen organisasi.blogspot.com)
- Purwanto, A. (2015). *Implementasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Sadjjono. (2007). *Fungsi Kepolisian Dalam Pelaksanaan Good Governance*. LAKSBANG.
- Sinambella. (2016). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- _____. (2011). *Asas-asas pelyanan publik*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*: Sedarmayanti. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Government (Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung:

Mandar Maju

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alphabet.
- Suhady. (2015). *Dasar-dasar Good Governance*. Jakarta: UNDP

JURNAL

- Cahyadi, A. (2016). *Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya*. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 2(02).
- Cahyadi, A. (2016). *Penerapan Good Governance dalam pelayanan publik (studi tentang kualitas pelayanan elektronik kartu tanda penduduk berbasis Good Governance Di Kecamatan*
- Sabrina, N. (2018). *Implementasi prinsip-prinsip Good Governance dalam meningkatkan kinerja organisasi di bidang pelayanan publik pada kantor kecamatan parigi kabupaten pangandaran*. Dinamika: jurnal ilmiah ilmu administrasi negara, 5(2), 108-114.
- Trisno, A. (2017). *Penerapan prinsip-prinsip Good Governace dalam pelayanan publik Di Kecamatan Wanea Kota Manado*. jurnal ilmu pemerintahan. Volume (1) 1
- Trisno, A., Lapian, M., & Pangemanan, S. (2017). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Wanea Kota Manado*. Jurnal Eksekutif, 1(1).
- Yuliana, S. (2014). *Implementasi prinsip – prinsip Good Governance dalam meningkatkan kinerja organisasi di bidang pelayanan publik di kantor kecamatan parigi kabupaten pangandaran*. Dinamika. Universitas Galuh, Ciamis.

UNDANG-UNDANG

- Peraturan pemerintah (PP). No. 96 Tahun (2012). tentang prinsip pelayanan publik Undang-Undang Nomor 25.