

PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TALO KABUPATEN SELUMA

Oleh:
Tri Purwati¹

ABSTRAKSI

Good governance merupakan pendekatan yang dibutuhkan oleh mayoritas warga, demi terselenggaranya sistem politik pemerintahan yang berpihak kepada kepentingan masyarakat, yang berkesesuaian dengan landasan demokrasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governace*) dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik yang diberikan, dengan adanya keterlibatan publik di dalamnya. Adanya pengaduan masyarakat menunjukkan kepedulian masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan dan pengembangan pelayanan publik. Pengaduan masyarakat juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Akuntabilitas telah ditunjukkan melalui dua aspek penting, yaitu akuntabilitas kebijakan dan akuntabilitas kegiatan. Dari kedua hal tersebut, maka setiap organisasi publik dapat melakukan interaksi yang baik kepada pengguna layanannya, dimana kebijakan menjadi pedoman di dalam melakukan kegiatan. Kurangnya sumber daya manusia di dalam menghambat proses akuntabilitas, perlu menjadi perhatian kepala daerah untuk memperhatikannya melalui penyediaan sumber daya manusia dengan proses rekrutmen pegawai, seleksi dan penempatan kerja.

Kata Kunci: *Good Governance, Partisipasi, Akuntabilitas, Pelayanan Publik*

¹ Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Bengkulu

A. Pendahuluan

Good governance merupakan pendekatan yang dibutuhkan oleh mayoritas warga, demi terselenggaranya sistem politik pemerintahan yang berpihak kepada kepentingan masyarakat, yang berkesesuaian dengan landasan demokrasi.

Merujuk pada UU No. 23/ 2014 tentang Pemerintahan Daerah, secara substansial regulasi tersebut memberikan peluang lebih besar bagi terlaksananya asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan, serta prinsip-prinsip otonomi daerah. Sehingga pemerintah daerah mampu menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik secara optimal, serta tidak selalu bergantung kepada pemerintah pusat.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik di dalam Pasal 1 memberikan pengertian pelayanan publik sebagai bentuk 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.

Kenyataan pelayanan publik saat ini masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini senada dengan hasil penelitian kepatuhan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2015, dimana provinsi Bengkulu menempati urutan ke-27 dengan rapor merah, selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1
Kategorisasi Provinsi Mengenai Standarisasi Pelayanan Publik

No	Provinsi	Nilai	No	Provinsi	Nilai
1	Provinsi Sulawesi Selatan	88.30	18	Provinsi Bangka Belitung	55.31
2	Provinsi Jawa Timur	88.20	19	Provinsi Jawa Barat	52.72
3	Provinsi Kalimantan Selatan	82.00	20	Provinsi D.I Yogyakarta	50.46
4	Provinsi Bali	76.28	21	Provinsi Sulawesi Tenggara	48.05
5	Provinsi Sumatera Utara	75.54	22	Provinsi Maluku	47.66
6	Provinsi Kalimantan Barat	75.11	23	Provinsi Kalimantan Tengah	45.81
7	Provinsi Sumatera Selatan	73.24	24	Provinsi Papua	41.19
8	Provinsi Lampung	72.74	25	Provinsi Sulawesi Tengah	31.25
9	Provinsi Kepulauan Riau	71.88	26	Provinsi Jambi	28.12
10	Provinsi Nusa Tenggara Barat	71.53	27	Provinsi Bengkulu	27.00
11	Provinsi Kalimantan Timur	70.83	28	Provinsi Nusa Tenggara Timur	20.58
12	Provinsi Sumatera Barat	69.22	29	Provinsi Banten	19.47
13	Provinsi Aceh	67.04	30	Provinsi Sulawesi Barat	13.88
14	Provinsi Sulawesi Utara	65.42	31	Provinsi Maluku Utara	13.17
15	Provinsi Jawa Tengah	64.38	32	Provinsi Gorontalo	12.10
16	Provinsi DKI Jakarta	61.20	33	Provinsi Papua Barat	10.00
17	Provinsi Riau	57.05			

Sumber: Ombudsman RI, 2015

Berangkat dari hal diatas, maka pemerintah seharusnya menerapkan prinsip *good governance* di dalam pelaksanaan pelayanan kepada warganya. Hal ini penting, karena perbaikan kinerja pelayanan publik dirasa penting oleh seluruh elemen Negara, yaitu pemerintah, warga masyarakat dan sektor usaha.

Dua hal penting yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik di kecamatan Talo kabupaten Seluma.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung maupun penghambat penerapan prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik di kecamatan Talo kabupaten Seluma.

B. Kajian Teoritis

Imawan (2012: 32) menjelaskan *good governance* sebagai cara kekuasaan Negara digunakan dalam mengatur sumber-sumber ekonomi dan sosial bagi pembangunan masyarakat.

Secara konseptual Bappenas (2002: 1) memberikan pengertian bahwa kata baik (*good*) dalam istilah pemerintahan yang baik (*good governance*) mengandung dua pemahaman yaitu: pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan nasional, pembangunan berkelanjutan, kemandirian dan keadilan social. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Nisjar (1997:119) mengatakan bahwa *governance* adalah praktek penyelenggaraan kekuasaan dan kewenangan oleh pemerintah dalam pengelolaan urusan pemerintahan secara umum dan pembangunan ekonomi pada khususnya.

Sementara itu, Hughes dan Ferlie, dkk dalam Osborne dan Gaebler, (1992) berpendapat bahwa Good Governance, memiliki kriteria yang berkemampuan untuk memacu kompetisi, akuntabilitas, responsip terhadap perubahan, transparan, berpegang pada aturan hukum, mendorong adanya partisipasi pengguna jasa, mementingkan kualitas, efektif dan efisien, mempertimbangkan rasa keadilan bagi seluruh pengguna jasa, dan terbangunnya suatu orientasi pada nilai-nilai.

Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*. Menyadari pentingnya masalah ini, prinsip-prinsip *good governance* diurai satu persatu sebagaimana tertera di bawah ini:

1. Partisipasi masyarakat (*participation*)

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan

pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Partisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat. Dalam rangka mengantisipasi berbagai isu yang ada, pemerintah daerah menyediakan saluran komunikasi agar masyarakat dapat mengutarakan pendapatnya. Jalur komunikasi ini meliputi pertemuan umum, temu wicara, konsultasi dan penyampaian pendapat secara tertulis. Bentuk lain untuk merangsang keterlibatan masyarakat adalah melalui perencanaan partisipatif untuk menyiapkan agenda pembangunan, pemantauan, evaluasi dan pengawasan secara partisipatif dan mekanisme konsultasi untuk menyelesaikan isu sektoral.

2. Tegaknya supremasi hukum (*rule of law*)

Partisipasi masyarakat dalam proses politik dan perumusan-perumusan kebijakan publik memerlukan sistem dan aturan-aturan hukum. Sehubungan dengan itu, dalam proses mewujudkan cita *good governance*, harus diimbangi dengan komitmen untuk menegakkan *rule of law* dengan karakter-karakter antara lain sebagai berikut: Supremasi hukum (*the supremacy of law*), Kepastian hukum (*legal certainty*), Hukum yang responsip, Penegakkan hukum yang konsisten dan non-diskriminatif, Independensi peradilan. Kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia.

3. Transparansi (*transparency*)

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Sehingga bertambahnya wawasan dan

pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan, meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan dan berkurangnya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan.

4. Peduli pada *stakeholder*

Lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan. Dalam konteks praktek lapangan dunia usaha, pihak korporasi mempunyai tanggungjawab moral untuk mendukung bagaimana *good governance* dapat berjalan dengan baik di masing-masing lembaganya. Pelaksanaan *good governance* secara benar dan konsisten bagi dunia usaha adalah perwujudan dari pelaksanaan etika bisnis yang seharusnya dimiliki oleh setiap lembaga korporasi yang ada di dunia. Dalam lingkup tertentu etika bisnis berperan sebagai elemen mendasar dari konsep CSR (*Corporate Social Responsibility*) yang dimiliki oleh perusahaan. Pihak perusahaan mempunyai kewajiban sebagai bagian masyarakat yang lebih luas untuk memberikan kontribusinya. Praktek *good governance* menjadi kemudian *guidence* atau panduan untuk operasional perusahaan, baik yang dilakukan dalam kegiatan internal maupun eksternal perusahaan. Internal berkaitan dengan operasional perusahaan dan bagaimana perusahaan tersebut bekerja, sedangkan eksternal lebih kepada bagaimana perusahaan tersebut bekerja dengan stakeholder lainnya, termasuk didalamnya publik.

5. Berorientasi pada consensus (*consensus*)

Menyatakan bahwa keputusan apapun harus dilakukan melalui proses musyawarah melalui konsesus. Model pengambilan keputusan tersebut, selain dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak, juga akan menjadi keputusan yang mengikat dan milik bersama, sehingga ia akan mempunyai kekuatan memaksa (*coercive power*) bagi semua komponen yang terlibat untuk melaksanakan keputusan tersebut. Paradigma ini perlu dikembangkan dalam konteks pelaksanaan pemerintahan, karena urusan yang mereka kelola adalah

persoalan-persoalan publik yang harus dipertanggungjawabkan kepada rakyat. Semakin banyak yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan secara partisipasi, maka akan semakin banyak aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang terwakili. Tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam hal apa yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat, dan bila mungkin, konsensus dalam hal kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur.

6. Kesetaraan (*equity*)

Kesetaraan yakni kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan. Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka. Prinsip kesetaraan menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakannya kepada masyarakat. Pemerintah daerah perlu mendayagunakan berbagai jalur komunikasi seperti melalui brosur, *leaflet*, pengumuman melalui koran, radio serta televisi lokal. Pemerintah daerah perlu menyiapkan kebijakan yang jelas tentang cara mendapatkan informasi.

7. Efektivitas dan efisiensi (*efektiveness and efficiency*)

Untuk menunjang prinsip-prinsip yang telah disebutkan di atas, pemerintahan yang baik dan bersih juga harus memenuhi kriteria efektif dan efisien yakni berdaya guna dan berhasil-guna. Kriteria efektif biasanya diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial. Agar pemerintahan itu efektif dan efisien, maka para pejabat pemerintahan harus mampu menyusun perencanaan-perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat, dan

disusun secara rasional dan terukur. Dengan perencanaan yang rasional tersebut, maka harapan partisipasi masyarakat akan dapat digerakkan dengan mudah, karena program-program itu menjadi bagian dari kebutuhan mereka. Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuah hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin.

8. Akuntabilitas (*accountability*)

Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggungjawaban tersebut berbeda satu dengan lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan. Instrumen dasar akuntabilitas adalah peraturan perundang-undangan yang ada, dengan komitmen politik akan akuntabilitas maupun mekanisme pertanggungjawaban, sedangkan instrumen-instrumen pendukungnya adalah pedoman tingkah laku dan sistem pemantauan kinerja penyelenggara pemerintahan dan sistem pengawasan dengan sanksi yang jelas dan tegas.

9. Visi strategis (*strategic vision*)

Visi strategis adalah pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut. Selain itu mereka juga harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut.

(sumber:

<https://yanwariyanidwi.wordpress.com/2015/12/15/pengertian-prinsip-dan-penerapan-good-governance-di-indonesia/>)

Sedangkan pelayanan menurut Moenir (2012: 25-27) sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik merupakan 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.

Berangkat dari penjelasan diatas, maka penelitian ini ditetapkan untuk melihat penerapan prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dilihat berdasarkan sudut pandang berikut:

1. Aspek partisipasi masyarakat
2. Aspek akuntabilitas

Berdasarkan kedua aspek diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini untuk dapat menjelaskan bagaimana proses penerapan *good governance* yang dilakukan Kantor Kecamatan Talo dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari aspek keterlibatan masyarakat dalam ikut serta mendukung pelayanan yang baik, dan aspek akuntabilitas sebagai tanggung gugat pemerintah kepada publik atas apa yang telah diberikannya.

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian kualitatif ini menetapkan indikator berikut:

1. Penerapan prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik dilihat melalui:
 - a. Aspek partisipasi publik
 - b. Aspek akuntabilitas
2. Faktor pendukung dan penghambat penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan berikut:

1. Observasi, penulis mengadakan pengamatan dan berusaha mengetahui, serta mengumpulkan data yang ada hubungannya dengan penulisan ini.
2. Wawancara, digunakan untuk memperoleh data primer, melalui teknik

wawancara secara mendalam dan wawancara terstruktur penulis dapat memperoleh penjelasan yang rinci dan mendalam mengenai fokus penelitian.

3. Dokumentasi, digunakan untuk memperoleh data sekunder, yakni dengan cara menelaah dokumen dan kepustakaan yang dikumpulkan dari berbagai dokumen seperti; peraturan perundang-undangan, arsip, laporan dan dokumen pendukung lainnya yang memuat pendapat para ahli kebijakan sehubungan dengan penelitian.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif menurut Miles, dkk (2014: 31-33), yang mengatakan bahwa analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu:

1. Kondensasi data
2. Penyajian data
3. Penyimpulan/ verifikasi

D. Hasil Penelitian

1. Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Talo Kabupaten Seluma

a. Partisipasi masyarakat (*participation*)

Konsistennya penerapan *good governance* di Indonesia, dipengaruhi dengan adanya tuntutan publik dalam menyelenggarakan pemerintahan yang demokratis.

Pemerintahan dikatakan demokratis manakala dalam penyelenggaraan pemerintahan senantiasa melibatkan rakyat. Kualitas pelayanan publik kemudian menjadi salah satu tolok ukur kualitas penyelenggaraan pemerintahan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sesuai asas-asas umum pemerintahan yang baik.

Bentuk partisipasi masyarakat dalam proses pelaksanaan pelayanan publik dapat dilihat dari proses pengaduan masyarakat terhadap apa yang mereka terima dari layanan yang diberikan.

Sekretaris Camat melalui hasil wawancara yang di dapatkan peneliti menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik-baik saja, justru bukanlah nilai plus bagi penyelenggara pelayanan tersebut, namun semakin banyak pengaduan masyarakat terhadap apa yang mereka terima, justru itulah yang

dikatakan baik, karena di dalamnya terdapat kontrol sosial dari partisipasi masyarakat dalam mengawasi proses pelaksanaan pelayanan. (hasil wawancara, September 2016)

Hal diatas sesuai dengan ketentuan pada pasal 18 UU Pelayanan Publik, yang mengatur mengenai hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik. Sebagai pengguna pelayanan publik, masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang tidak sesuai standard an prosedur melalui mekanisme pengaduan masyarakat.

Selain hak sebagaimana diatur dalam pasal 18 UU Pelayanan Publik, masyarakat juga memiliki kewajiban untuk turut berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagaimana diatur dalam pasal 19 huruf c UU Pelayanan Publik. Partisipasi aktif ditujukan bagaimana media pengaduan merupakan ruang interaksi masyarakat dalam memberikan argumentasi terhadap pengalaman di dalam menerima pelayanan.

Sehingga hal ini dapat dimaknai bahwa setiap orang yang tidak puas atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah berkewajiban untuk melakukan pengaduan masyarakat untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik ke depannya.

Pengaduan masyarakat dapat ditujukan langsung kepada penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik dan kepada Ombudsman Republik Indonesia (ORI) melalui sarana pengaduan antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat (*short message service (sms)*), laman (*website*), *pos-el (email)*, dan kotak pengaduan (Penjelasan Pasal 36 ayat (4) UU Pelayanan Publik).

Mekanisme pengaduan sudah seharusnya diberikan akses dan kemudahan dengan privasi yang dijamin, agar masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam memberikan argumentasinya mengenai pengalaman menerima pelayanan publik. Karena berhasilnya pelayanan publik terletak pada keberhasilan pemerintah dalam mewujudkan kepentingan serta aspirasi masyarakat di dalam proses pelaksanaan pelayanan publik.

b. **Akuntabilitas (*accountability*)**

Akuntabilitas yakni adanya pembatasan dan pertanggungjawaban tugas yang jelas. Akuntabilitas merujuk pada pengembangan rasa tanggungjawab publik bagi pengambil keputusan di pemerintahan, sektor swasta dan organisasi nirlaba sebagaimana halnya kepada pemilik (*stakeholder*).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa akuntabilitas di Kantor Kecamatan Talo dapat penulis jelaskan melalui dua hal, yaitu:

1) **Akuntabilitas kebijakan**

Akuntabilitas kebijakan yang dilakukan Kantor Kecamatan Talo sudah diterapkan dengan baik, hal ini dapat dilihat bahwa pemberian informasi sudah sangat lengkap dan tertuang dalam acuan pelayanan, sehingga masyarakat merasa dirinya tidak dipersulit atas kebijakan yang diambil oleh pihak kecamatan.

Adapun kebijakan yang diambil bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, sehingga kecamatan dapat memberikan pelayanan yang maksimal sesuai *Standar Procedure Operation (SOP)*.

2) **Akuntabilitas kegiatan**

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh kecamatan, baik itu untuk masyarakat maupun pegawainya, kecamatan telah melakukan yang terbaik dengan berusaha untuk bertanggungjawab serta memenuhi asas efisiensi, efektivitas, ekonomis dan berkeadilan sosial.

Namun terdapat kendala di dalam memenuhi asas efisiensi dan efektif di dalam pelaksanaan pelayanan publik, oleh keberadaan sumber daya manusia yang siap melayani pada level terdepan, kondisi ini menjadi suatu dilema bagi kecamatan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan secara cepat. Sedangkan teknis penggunaan teknologi informasi juga masih mengalami kendala jaringan dan operator yang memadai secara kapasitas maupun kapabilitas.

Kurangnya sumber daya manusia terlihat dari pelaksanaan pelayanan publik pada saat petugas konter harus *standby* melayani pengunjung.

Dimana kondisi tersebut terlihat masih belum dapat mengakomodir

menjaga konter pelayanan di saat jam istirahat makan siang. Sehingga saat jam istirahat makan siang sebagian konter kosong.

Kendala sumber daya manusia ini menjadi kewenangan kepala daerah untuk memperhatikannya melalui penyediaan sumber daya manusia dengan proses rekrutmen pegawai, seleksi dan penempatan kerja.

2. **Faktor Pendukung dan Penghambat**

a. **Faktor pendukung**

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka dapat diketahui beberapa faktor pendukung berikut:

1) Kemampuan yang dimiliki pegawai mengacu pada dimensi perilaku dari budaya organisasi yang ada. Hal ini dapat dilihat bagaimana pegawai kecamatan Talo sudah dapat dikatakan mampu dalam melayani masyarakat dengan baik, sehingga hal ini menjadi modal penting bagi kecamatan dalam memenuhi standar pelayanan yang ada.

2) Kesadaran masyarakat, hal ini terlihat bagaimana masyarakat berpartisipasi dalam membangun komitmen untuk turut aktif memberikan masukan terhadap pelayanan yang diselenggarakan kantor kecamatan Talo. Walaupun belum sepenuhnya masyarakat turut serta dalam melakukan pengaduan, tapi dapat dikatakan bahwa masyarakat kritis di saat forum komunikasi yang dilakukan pihak kecamatan kepada warganya dan aspirasi masyarakat juga terlihat dari masukan beberapa kepala desa yang melaporkan bagaimana warganya mengalami permasalahan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

b. **Faktor penghambat**

Adapun faktor penghambat di dalam penerapan prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Talo adalah

mengenai sumber daya aparatur yang belum tercukupi untuk memenuhi unsur efisiensi dan efektifnya pelayanan yang hendak dihasilkan oleh Kantor Kecamatan Talo.

F. Penutup

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik yang diberikan, dengan adanya keterlibatan publik di dalamnya. Adanya pengaduan masyarakat menunjukkan kepedulian masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan dan pengembangan pelayanan publik. Pengaduan masyarakat juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Akuntabilitas telah ditunjukkan melalui dua aspek penting, yaitu akuntabilitas kebijakan dan akuntabilitas kegiatan. Dari kedua hal tersebut, maka setiap organisasi publik dapat melakukan interaksi yang baik kepada pengguna layanannya, dimana kebijakan menjadi pedoman di dalam melakukan kegiatan. Kurangnya sumber daya manusia di dalam menghambat proses akuntabilitas, perlu menjadi perhatian kepala daerah untuk memperhatikannya melalui penyediaan sumber daya manusia dengan proses rekrutmen pegawai, seleksi dan penempatan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas. 2002. *Prinsip-Prinsip Good Governance*. [Http://bappenas.go.id](http://bappenas.go.id). Diakses pada tanggal 24 September 2016.
- Imawan, R. 2012. *Membedah Politik Orde Baru*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3*. USA : Sage Publications.
- Nisjar, S. Karhi. 1997. *Beberapa Catatan Tentang "Good Governance"*, Jurnal Administrasi dan Pembangunan, Vol 1. No. 2. Jakarta: Himpunan Sarjana Administrasi Indonesia.
- Osborne, David, and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government : How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service*, terjemahan: *Mewirauahakan Birokrasi Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*. Alih Bahasa Abdul Rosyid dan Ramelan Jakarta: Pustaka Binanan Pressindo.
- Yanwar, Dwi R. 2015. *Pengertian, Prinsip dan Penerapan Good Governance di Indonesia*. <https://yanwariyanidwi.wordpress.com/2015/12/15/pengertian-prinsip-dan-penerapan-good-governance-di-indonesia/> Diakses pada tanggal 24 September 2016.