

**PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MARONGE KABUPATEN
SUMBAWA**

Listia Afliya

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
listiaafliya85@gmail.com;

Achluddin Ibnu Rochim

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didin@untag-sby.ac.id;

M.Kendry Widiyanto

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
kenronggo@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Dalam melaksanakan pelayanan publik perlu adanya penerapan prinsip Good governance. Konsep Good governance muncul di karenakan kurang efektifnya kinerja aparatur pemerintah yang selama ini di percaya sebagai penyelenggara urusan publik. Good governan berasal darnduk bahasa Eropa yaitu Gubernare dan di adopsi ke dalam kedalam bahasa inggris menjadi Govern dengan makna Sternatau atau biasa di sebut dengan menyetir atau mengendalikan. Berkaitan dengan Judul penelitian yang saya lakukan adalah penerapan prinsip Good governance dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa, dengan tujuan mengetahui penerapan prinsip-prinsip Good governance, faktor pendukung dan hambatan-hambatannya di dalam pelayanan publik. Penelitian ini di laksanakan di kantor Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa dengan menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif , pengumpulan data di lakukan dengan cara wawancara, Obserasi, dan dokumentasi. Sedangkan narasumber dalam penelitian ini adalah Camat, staf/pegawai Kantor Kecamatan Maronge, dan masyarakat Kecamatan Maronge. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prinsip Good governance di kantor Kecamatan Maronge secara umum berjalan cukup baik pada indikator Responsivitas, Efektivitas dan Efisien,Akuntabilitas. Sedangkan dua indikator lainnya yaitu Keadilan dan Transparansi belum maksimal, karena di dalam wawancara dengan masyarakat masih ada pegawai yang kurang disiplin, ada kekeliruan dalam pelayanan dan kurang transparan atau terbuka dalam memberikan informasi.

Kata kunci: *Good governance, Pelayanan Publik, kantor Kecamatan Maronge*

ABSTRACT

In carrying out public services, it is necessary to apply the principles of good governance. The concept of good governance arises due to the ineffectiveness of the performance of government officials who have been trusted as administrators of public affairs. Good governance comes from the main European language, namely *Gubernare* and was adopted into English to become *Govern* with the meaning *Stern* or commonly referred to as driving or controlling. Related to the title of the research that I did was the application of the principles of good governance in public services at the Maronge District office, Sumbawa Regency, with the aim of knowing the application of the principles of good governance, supporting factors and obstacles in public services. This research was carried out at the Maronge District office, Sumbawa Regency using a descriptive qualitative research method, data collection was carried out by means of interviews, observations, and documentation. Meanwhile, the sources in this study were the Camat, staff/employees of the Maronge District Office, and the people of Maronge District. The results of the study show that the principles of good governance in the Maronge sub-district office generally work quite well on the indicators of responsiveness, effectiveness and efficiency, and accountability. While the other two indicators, namely Justice and Transparency, have not been maximized, because in interviews with the community there were still employees who lacked discipline, had made mistakes in service and were not transparent or open in providing information.

Keywords: *Good governance, Public Service, Maronge District office*

A. PENDAHULUAN

Sekitar tahun 1990, konsep good governance mulai dikenal di Indonesia. Pada masa ini, sejumlah wacana penting mulai terbentuk dalam konteks berbagai dialog, bincang-bincang, penelitian, dan seminar yang diselenggarakan baik di lingkungan pemerintah maupun lintas masyarakat, termasuk kalangan akademisi. Sampai krisis moneter dan krisis kepercayaan memuncak dengan perubahan yang signifikan pada tahun 1998, situasinya sebagian besar tetap tidak berubah. Di Indonesia, berbagai macam proyek pemikiran ke depan untuk mendorong tata pemerintahan yang baik, akuntabilitas, dan peningkatan partisipasi telah dilaksanakan.

Sistem tata kelola yang baik" adalah istilah yang telah digunakan untuk menggambarkan konsep ini. Lebih lanjut ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan istilah "governance" adalah proses penyelenggaraan kewenangan negara dalam penyelenggaraan pelayanan dan barang publik. Gagasan "baik" dalam frasa "tata pemerintahan yang baik" dapat mengacu pada dua hal yang berbeda: kedua, nilai-nilai yang mendukung keinginan masyarakat umum dan cita-cita yang mungkin membantu masyarakat menjadi lebih baik dalam mencapai tujuan pemerintah (nasional). seperti otonomi, pembangunan, kelangsungan hidup jangka panjang, dan keadilan sosial; pada aspek operasional pemerintahan dalam melaksanakan kewajibannya untuk mencapai tujuan tersebut secara efektif dan

efisien dan kemudian, aspek fungsional pemerintahan yang terkait dengan pencapaian tujuan tersebut. Istilah "good governance" atau "tata kelola yang baik" mengacu pada praktik terbaik ini. Oleh karena itu, good governance dapat dicirikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang kuat dan bertanggung jawab yang selain efektif dan efisien, juga kuat dan akuntabel. Hal ini dapat dicapai dengan menjaga sinergi konstruktif yang ada antara kegiatan produktif negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Sejak pertengahan tahun 2000-an, isu-isu yang berkaitan dengan tata kelola publik telah menarik banyak perhatian di Indonesia, khususnya di media. Sesuai dengan amanat keputusan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia No.KEP-49/M.EKON/TAHUN Tahun 2004, dibentuklah Komite Nasional Kebijakan Pemerintah (KNKG) (No. KEP-49/M.EKON/TAHUN 2004 tanggal 30 November 2004, dibentuk oleh Komite Nasional Kebijakan Pemerintah (KNKG), 2004)

KNKG Pedoman Umum Good Public Governance diterbitkan pada tahun 2008 dengan tujuan sebagai acuan penyelenggaraan good governance oleh lembaga negara dan organisasi pemerintahan di Indonesia, antara lain dalam rangka meningkatkan efisiensi penyelenggaraan negara dan meningkatkan kesadaran akan tanggung jawab sendiri dalam rangka memajukan dan mengutamakan kesejahteraan, antara lain. Ini dilakukan untuk memenuhi sejumlah tujuan, termasuk yang tercantum di atas.

Kualitas layanan akan menentukan tingkat kepuasan yang dialami pengguna atau penerima layanan lainnya, khususnya masyarakat. Penyediaan layanan publik berkualitas tinggi, yang merupakan salah satu wujud keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, merupakan salah satu taktik yang dapat digunakan untuk memberantas aktivitas ilegal. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan dan keberadaan manusia tidak dapat dipisahkan, sehingga pelayanan yang ditawarkan oleh instansi pemerintah memerlukan konsentrasi dan fokus yang maksimal. Selain itu, penelitian tentang layanan publik sangat penting, mengingat masyarakat pada umumnya memiliki kebutuhan yang signifikan terhadap layanan tersebut. Indonesia saat ini berada dalam situasi yang sulit, yang mungkin dapat didiskusikan terkait dengan keadaan pelayanan publik negara tersebut.

Penyediaan pelayanan publik di zaman modern telah berkembang menjadi masalah strategis yang semakin penting. Efeknya cukup luas, mulai dari kehidupan ekonomi dan meluas ke kehidupan politik, kehidupan sosial, kehidupan budaya, dan elemen kehidupan lainnya. Hal ini disebabkan pelayanan publik di Indonesia cenderung tetap dan tidak ada pembangunan yang dilakukan. Untuk itu diperlukan penerapan tata kelola yang unggul guna mencapai tujuan organisasi yang baik mengingat kondisi pelayanan publik yang ada. Hal ini terjadi karena tata kelola yang baik sangat diperlukan. Untuk berhasil mencapai tujuan tersebut, Akses terhadap sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting, yang didefinisikan sebagai individu yang memiliki karakteristik dan pola pikir yang terkait dengan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.

Kecamatan di Indonesia adalah bagian dari daerah yang dikendalikan oleh kabupaten atau kota, bukan oleh pemerintah nasional. Seorang camat berfungsi sebagai kepala administrasi sebuah kecamatan, yang terdiri dari banyak desa dan

pemukiman yang lebih kecil. Sebagai badan teknis pemerintahan, kecamatan memberikan bantuan kepada pemerintah kota atau daerah, maupun pemerintah kabupaten, dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, termasuk urusan perizinan dan nonperizinan. Selain itu, sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), terdapat tiga prasyarat yang harus dipenuhi sebelum pelayanan dapat diberikan. Pendelegasian, standar pelayanan, dan Ada beberapa uraian tugas perangkat kecamatan yang harus dipenuhi agar kecamatan dapat melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh kecamatan. Salah satu kebutuhan lainnya adalah penyediaan sarana dan prasarana yang mampu mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kecamatan terpadu.

Kabupaten Sumbawa terletak di Provinsi Nusa Tenggara Barat, Kecamatan Maronge merupakan salah satu dari total 24 kecamatan yang ada di Kabupaten Sumbawa Sekitar 10.507 jiwa tinggal di Kecamatan Maronge yang terletak di bagian timur Kabupaten Sumbawa. Kabupaten Sumbawa secara keseluruhan terdiri dari 24 kecamatan, 8 kelurahan, dan 157 desa dengan luas 6.643,98 km², dan kecamatan Maronge merupakan salah satu kecamatan tersebut.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Secara umum, istilah *good governance* atau pemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan political framework bagi tumbuhnya aktivitas usaha.

Konsep dari *good governance* sendiri adalah untuk membangun suatu sistem yang melahirkan kebijakan bertanggung jawab. Dimana tanggung jawab ini bisa ditanggung bersama dan bisa menguntungkan semua pihak. Tanpa terkecuali dan tanpa memihak. Sementara World Bank mengartikan *good governance* sebagai manajemen pemerintah yang solid, akuntabel, berdasarkan pada prinsip pasar yang efisien, mampu mencegah korupsi baik secara politis maupun administratif.

Ada beberapa prinsip *Good Governance* menurut UNDP(United Nation Development Programme dalam Susanto & Anggraini, 2019) yaitu:

Partisipasi

Partisipasi masyarakat suatu organisasi keberadaan manusia yang berinteraksi menurut sistem konvensi tertentu yang berkesinambungan dan dihubungkan oleh perasaan identitas bersama disebut sebagai masyarakat. Semua warga negara berhak untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang mencerminkan kepentingan mereka dalam masyarakat yang demokratis. Keterlibatan berbasis luas ini didasarkan pada kebebasan berkumpul dan berbicara, serta kemampuan untuk berkontribusi secara produktif dalam percakapan.

Penjelasan dalam PP Nomor 43 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Pasal 127 angka 2 (Sandiasa & Widnyani, 2017) mengungkapkan bahwa pemberdayaan masyarakat desa dilakukan oleh pemerintah daerah:

- a. Keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan pembangunan desa yang dilakukan oleh desa atas inisiatif sendiri sangat dianjurkan.
- b. Pengembangan rencana dan kegiatan pembangunan desa jangka panjang yang memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya alam yang tersedia di masyarakat.
- c. Rencana pembangunan desa harus didasarkan pada prioritas, potensi, dan nilai-nilai yang diidentifikasi oleh kearifan kolektif masyarakat.
- d. Orang miskin, penyandang disabilitas, perempuan, anak-anak, dan kelompok kurang beruntung lainnya harus mempertimbangkan kepentingan mereka ketika merencanakan dan menganggarkan.
- e. Siapkan kerangka keterbukaan dan akuntabilitas untuk memandu pelaksanaan pemerintah desa dan inisiatif pembangunan desa di komunitas Anda.
- f. Memanfaatkan lembaga masyarakat lokal serta lembaga adat adalah penting.
- g. Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan kebijakan desa didorong melalui diskusi desa yang dilakukan secara rutin.
- h. Peningkatan kualitas dan kapabilitas sumber daya manusia di masyarakat desa sedang direncanakan dan dilaksanakan.
- i. Bantuan kepada masyarakat setempat dalam jangka panjang.
- j. Terlibat dalam penyelenggaraan pemerintahan desa dan kegiatan pembangunan yang dilakukan secara partisipatif oleh masyarakat desa, Anda akan mengawasi dan memantau pelaksanaannya.

Transparansi

Transparansi merupakan strategi keterbukaan dalam pengawasan, sedangkan yang di maksud disampaikan kepada masyarakat luas melalui berbagai saluran, pengungkapan informasi di yakini dapat menghasilkan persaingan politik yang sehat dan toleran dan pada keputusan kebijakan di buat berdasarkan informasi yang tersedia untuk umum. Krina (2003:13) dalam Julita & Abdullah, (2020) mendefinisikan transparansi sebagai suatu konsep yang menjamin bahwa setiap orang mempunyai akses atau kebebasan untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yaitu pengetahuan tentang proses pembuatan kebijakan, pelaksanaan, dan hasil yang di capai. Aliran informasi yang bebas adalah dasar dari transparansi, semua prosedur, lembaga dan informasi pemerintah harus mudah di akses oleh mereka yang berkepentingan. Informasi yang tersedia harus memadai untuk di pahami dan di pantau oleh semua pihak. Hal tersebut di garis bawahi di dalam pasal 127 angka 2, sebagai bentuk transparansi sebagai berikut: “Membangun sistem transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan desa dan pemebagunann desa”.

Transparansi juga menunjukkan kesediaan pemerintah untuk bersikap transparan dalam memberikan informasi tentang tindakan pengelolaan sumber daya publik kepada pihak- pihak yang menginginkan informasi tersebut.

Kepastian Hukum (Rule of law)

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia.

Berorientasi pada kesepakatan (consensus Orientation)

Pemerintah yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

Keadilan (Equity)

Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas hidupnya.

Efektivitas dan efisiensi

Efektivitas dan efisiensi tidak dapat dipertukarkan karena memiliki arti yang berbeda, meskipun pada kenyataannya kata efisiensi dan efektivitas sering digunakan bersama-sama. Ketika membandingkan pengeluaran dan hasil, efisiensi ditekankan, tetapi efektivitas secara langsung terkait dengan pencapaian tujuan. Efficacious berasal dari kata efektif yang berarti berhasil atau sesuatu yang telah diselesaikan dengan memuaskan. Menurut Harbani Pasolong (2007:4)(Isi Jurnal Pem. SDM.Pdf, n.d.), istilah "efek" berasal dari kata "efektivitas", dan frasa ini digunakan untuk menunjukkan hubungan sebab akibat antara dua variabel. Kemampuan untuk menjadi efektif. Dapat dianggap sebagai penyebab faktor lain. Istilah "efektivitas" mengacu pada kemampuan untuk mencapai tujuan yang dimaksudkan sebelumnya, atau dengan kata lain, pencapaian target sebagai hasil dari proses kegiatan. Menurut kamus ilmiah populer, khasiat didefinisikan sebagai kesesuaian penggunaan atau dukungan untuk tujuan tertentu. Dari segi produktivitas, efektivitas merupakan salah satu faktor yang mendukung tercapainya tujuan kerja yang maksimal, yaitu tercapainya target yang dikaitkan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu.

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan Pertanggung jawaban seseorang atau organisasi diartikan sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban, serta untuk menjawab dan menjelaskan kinerja dan tindakannya kepada mereka yang berhak atau berwenang untuk meminta pertanggungjawaban, menurut lembaga ketatanegaraan dan keuangan Negara Republik Indonesia dan badan pengawas pembangunan (Dinata, 2017). Akuntabilitas sangat penting dalam memastikan bahwa nilai-nilai seperti efisiensi, efektivitas, ketergantungan, dan prediktabilitas dipertahankan. Akuntansi tidak abstrak tetapi nyata di alam, dan itu harus diatur oleh undang-undang melalui serangkaian proses yang sangat tepat seputar masalah yang tanggung jawab harus ditetapkan.

Visi Strategi (Strategic Vision)

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintah yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

Prinsip-prinsip itu lah yang melekat pada sebuah pemerintahan dalam rangka mencapai apa yang di harapkan sehingga hubungan yang baik dengan masyarakat dapat di rasakan. Pemerintah dari dahulu telah menjalankan atau merencanakan sebuah program-program dalam rangka adanya pembangunan nasional baik pada jangka panjang maupun pada jangka pendek.

Manajemen Publik yang Bercirikan Good Governance

Good governance dalam konteks otonomi daerah merupakan bahasa strategi karena, pertama, erat relevansinya dengan berkembangnya operasionalisasi manajemen dan administrasi publik, selaras dengan berbagai perubahan kemasyarakatan, baik pada skala domestik maupun skala internasional. Pertimbangan kedua adalah relevansinya yang nyata dengan upaya kita untuk membangun sistem nasional yang berdaya saing tinggi dan adaptif dalam memasuki era globalisasi dan liberalisasi ekonomi. Pertimbangan ketiga adalah relevansinya dengan organisasi sektor publik saat ini tengah menghadapi tekanan untuk lebih efisien, memperhitungkan biaya ekonomi dan biaya, sosial, serta dampak negatif atas aktivitas yang dilakukan. Pertimbangan keempat relevansinya dengan perubahan paradigma pembangunan, yakni dari paradigma rule governance menjadi paradigma good governance. Dalam good governance peran serta aktif masyarakat sangat mendominasi pembangunan. Pertimbangan kelima, dalam relevansinya dengan bentuk organisasi birokrasi pada masa-masa sekarang sudah saatnya untuk ditinjau kembali dan diarahkan kepada bentuk organisasi yang terbuka atau fleksibel, ramping atau pipih (flat), efisien dan rasional, serta terdesentralisasi. Atau dengan kata lain, penyelenggaraan urusan pemerintahan hendaknya lebih dititikberatkan kepada kapasitas dan peran serta masyarakat di tingkat daerah atau wilayah.

C. METODE

Pada bagian ini penulis menjelaskan penggunaan metode dalam melakukan sebuah penelitian. Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif dengan metode kualitatif merupakan jenis penelitian di mana peneliti sebagian instrumen utama, teknik pengumpulan data di lakukan dengan analisis data deskriptif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi. Penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif merupakan jenis penelitian di mana peneliti sebagian instrumen utama, teknik pengumpulan data di lakukan dengan analisis data induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.

D. PEMBAHASAN

Penerapan prinsip-prinsip Good Governance untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa:

Responsivitas

Responsivitas adalah suatu pertanggung jawaban dari sisi penerima pelayanan atau masyarakat. Serta masyarakat dapat mengetahui seberapa jauh penyelenggara pelayanan bersikap tanggap kepada persoalan kebutuhan, serta harapan dari masyarakat, Responsivitas pelayanan publik sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sebab selaku bukti bahwa kemampuan organisasi publik guna

memberikan pelayanan yang jadi keinginan semua rakyat dalam sebuah negara. Pada hal ini responsibiliti yakni cara yang efisien untuk mengatur urusan baik di tingkat pusat ataupun tingkat daerah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Darndikator Responsivitas telah meliputi sikap serta komunikasi yang baik dari penyedia pelayanan, sikap serta komunikasi dari pihak atau petugas Kantor Kecamatan Maronge dapati memberikan kesan pada penerima layanan yaitu masyarakat, serta sikap yang baik, ramah dan sopan yang di berikan oleh petugas kecamatan akan membuat masyarakat merasa nyaman dan akan di terima secara baik.

Jadi, pada indikator responsivitas telah mencakup sikap yang baik, ramah serta sopan dan komunikasi yang baik dari penyedia layanan, sikap serta komunikasi petugas dari Kantor Kecamatan Maronge telah memberikan kesan kepada masyarakat atau penerima layanan. Dengan indikator tersebut adapun wawancara yang di jalankan oleh peneliti terhadap beberapa narasumber yakni Bapak Camat, ipegawai kantor Kecamatan dan masyarakat Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa.

“Dalam pelayanan publik yang kami lakukan di kantor Kecamatan Maronge ini kami selalu berusaha bersikap baik, ramah, dan sopan terhadap masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan atau mengurus kepentingan administrasi lainnya. Karena kami sadari bahwa keberadaan kami di Kecamatan Maronge ini adalah memberikan pelayanan yang baik serta meberikan penyambutan yang baik. Kami juga berusaha melakukan komunikasi yang baik dan mudah idmengertoleh imasyarakat iyang imelakukan pengurusan administrasi kependudukan atau kepentingan lainnya. Kami juga berusaha membangun komunikasi yang baik agar masyarakat senang datang berurusan dengan kami di kantor Kecamatan Maronge”.(Hasil wawancara dengan Bapak Camat Maronge pada 3 April 2023).



Selanjutnya wawancara dengan seorang masyarat dari Kecamatan Maronge mengatakan bahwa:

“Selaku masyarakat saya merasa jika petugas yang ada di kantor Kecamatan Maronge berkaitan dengan sikapnya, saya merasa mereka cukup ramah dan sopan dalam menghadapi saya selama berurusan di Kantor Kecamatan Maronge.” (Hasil wawancara dengan BG pada 7 April 2023).



Sesuai dengan hasil wawancara bersama masyarakat Kecamatan Maronge di atas membuktikan jika pegawai dari Kantor Kecamatan Maronge telah bersikap ramah serta sopan dalam melayani masyarakat yang mempunyai kepentingan di kantor Kecamatan Maronge.

Efektivitas dan Efisien

Efektivitas dan Efisien dalam penyelenggara negara adalah ukuran dari kesuksesan yang dinilai dari aspek besarnya sumber daya guna meraih hasil dari kegiatan yang dilaksanakan, serta sejauh mana suatu kegiatan mencapai tujuannya. Dengan indikator tersebut maka dalam wawancara yang dijalankan oleh peneliti terhadap beberapa narasumber yakni Bapak Camat, pegawai kantor Kecamatan dan masyarakat Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa. Efisiensi dalam arti pemberian pelayanan yang lebih cepat dan memuaskan, sementara efektivitas artinya bentuk layanan yang diinginkan oleh masyarakat sesuai terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Peneliti selanjutnya mewawancara Bapak Camat Maronge menyatakan jika:

“Selaku pemimpin di kantor Kecamatan Maronge, saya berusaha agar kami bisa melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara efektif dan efisien. Karena keberhasilan proses pelayanan yang efisien berkaitan dengan waktu dan anggaran sangat menentukan kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh pegawai yang terdapat di kantor Kecamatan yang saya pimpin” (Hasil wawancara dengan Bapak Camat pada 3 April 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas telah di jelaskan jika Bapak Camat selaku pemimpin dari kantor Kecamatan Maronge sudah berusaha untuk melakukan pelayanan secara efektif dan efisien kepada masyarakat. Selanjutnya peneliti mengadakan wawancara bersama salah satu masyarakat dari Kecamatan Maronge menyatakan:

“Berkaitan dengan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat di kantor Kecamatan Maronge, saya tidak terlalu paham dan mengerti karena saya tidak terlalu sering berurusan ke kantor Camat Maronge. Jadi saya akan datang ke kantor Kecamatan Maronge jika ada kepentingan atau urusan saja.” (Hasil wawancara dengan DI 15 April 2023).



Berlandaskan hasil dari Observasi yang di lakukan oleh peneliti terhadap ke efektivitas serta efesiensi dalam melaksanakan Visi dan Misi, peneliti menilai dari kemampuan pegawai yang relatif baik dalam menjalankan tugas dan pegawai juga bisa melaksanakan Visi dan Misi yang terdapat di kantor Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa di karenakan setiap pegawai mempunyai tugas dan fungsi sendiri-sendiri sesuai dengan yang di tetapkan.

Keadilan

Keadilan yakni suatu tindakan yang memberikan perlakuan yang sama terhadap setiap orang pada kondisi yang sama. Hal ini disebabkan pada dasarnya, setiap manusia itu memiliki nilai yang sama selaku manusia. Oleh sebab itu peneliti memasukkan indikator itu pada Implementasi prinsip-prinsip Good governance, darndikator di atas peneliti mewawancarai beberapa narasumber yaitu Bapak Camat Maronge, Kasi Pelayanan, dan masyarakat.

“Di dalam pemberian layanan kepada masyarakat kami berusaha berlaku adil dengan memberikan perhatian dan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat yang berurusan di kantor Kecamatan Maronge baik masyarakat yang berasal dari luar Kecamatan Maronge maupun warga masyarakat Kecamatan Maronge sendiri. Kami tidak membedakan status sosial, gender, pangkat atau jabatan,dll. Kami memberikan perhatian yang sama kepada seluruh warga masyarakat yang berurusan di kantor kami.” (Hasil wawancara dengan Bapak Camat pada 3 April 2023).

Berlandaskan wawancara di atas bahwa pegawai kantor Kecamatan Maronge telah memberikan pelayanan yang adil untuk masyarakat tanpa membedakan status gender atau pun jabatan dari masyarakat tersebut, karena pelayanan yang adil di bangun dengan dasar kesamaan dan setatusnya sebagai penerima layanan. Selanjutnya peneliti mewawancarai juga salah satu masyarakat Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa menyatakan:

“Dalam saya berurusan di kantor Kecamatan Maronge belum saya temui perlakuan yang tidak adil, artinya mereka tidak pernah memperlakukan saya berbeda dengan perlakuan terhadap orang lain” (Hasil wawancara dengan YI pada 20 April 2023)



Berlandaskan hasil wawancara tersebut salah satu dari masyarakat Kecamatan Maronge mengatakan jika pelayanan dari kantor Kecamatan Maronge telah berlaku adil dalam memberikan sebuah pelayanan terhadap masyarakat dan sesuai kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selanjutnya penelitipun mengadakan wawancara bersama salah satu masyarakat Maronge yang pernah mengurus beberapa berkas di kantor Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa menyatakan:

“Saya mempunyai pengalaman satu kali dalam pengurusan, pada saat saya mengurus surat Kartu Keluarga, saya merasa ada perlakuan yang kurang adil. Pada saat itu saya lebih dulu memberikan surat keterangan dari desa dengan berkas-berkas lainnya. Tiba-tiba datang seseorang yang saya tidak ketahui hubungannya dengan petugas lalu menyerahkan berkasnya. Kami sama-sama menunggu dan ternyata orang tersebut terlebih dahulu di layani di banding dengan saya yang datang lebih awal di sini saya merasa bahwa ada ketidakadilan dalam pelayanan di kantor tersebut”. (Hasil wawancara dengan EI pada 19 April 2023).



Sehingga ada kesan bahwa indikator keadilan belum berjalan dengan maksimal.

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan bentuk dari pertanggung jawaban individu atau suatu organisasi terhadap pihak-pihak yang berhak memperoleh keterangan mengenai kegiatan bisnis ataupun kinerja dalam melaksanakan tugas untuk meraih sebuah tujuan tertentu. Akuntabilitas dimasukkan ke dalam penelitian ini selaku sebuah indikator dari prinsip-prinsip Good governance, sebab Akuntabilitas dengan langsung mencerminkan kemampuan dari organisasi publik untuk

melaksanakan misi dan tujuannya khususnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat.

Indikator Akuntabilitas berkaitan dengan tanggung jawab terhadap atas masalah-masalah yang terjadi dari kelalaian yang di lakukan dalam memberikan pelayanan, kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Camat Maronge mengatakan:

“Sebagai pimpinan di kantor Kecamatan Maronge, saya bertanggung jawab atas keberlangsungan proses kegiatan yang telah di tetapkan berdasarkan aturan-aturan atau SOP yang ada. Saya selalu tekankan terutama kepada kepala seksi yang ada supaya bisa bertanggung jawab atas segala yang menjadi tupoksi (tugas pokok) masing-masing dan saya tetapkan agar seluruh seksi yang memberikan laporan secara berkala berhubungan dengan beban kerja yang di berikan kepada setiap seksi, karena saya juga selaku camat akan tetap memberikan laporan pertanggung jawaban kepada Bapak bupati” (Hasil wawancara dengan Bapak Camat Maronge pada 3 April 2023).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan jika ada masalah yang terjadi dampak kelalaian seluruh harus bertanggung jawab mulai dari Camat hingga pegawai yang ada di kantor Kecamatan Maronge tersebut, lalu peneliti juga melakukan wawancara bersama masyarakat dari kantor Kecamatan Maronge:

“Jika di tanya berkaitan dengan tanggung jawab para pegawai yang ada di kantor Kecamatan Maronge, saya tidak dapat memberikan penilaian karena saya tidak terlalu sering untuk komunikasi dengan mereka. Tetapi saya tidak pernah mendengar ataupun melihat masyarakat melakukan protes yang keras terhadap kinerja mereka” (Hasil wawancara dengan YI pada 20 April 2023).

Dari keseluruhan hasil wawancara pada indikator Akuntabilitas tentang kelalaian pada pelayanan dapat bisa dinyatakan jika Akuntabilitas sudah di jalankan secara baik di karenakan Bapak Camat beserta pegawai Kantor Kecamatan Maronge dapat bertanggung jawab atas kelalaian yang terdapat di kantor tersebut. Serta masyarakat menilai bahwa pegawai telah bertanggung jawab dengan tugas yang telah di bagikan sesuai dengan masing- masing bidangnya.

Transparansi

Keterbukaan publik sejatinya ialah wujud transparansi yang berimplikasi terhadap kemampuan dari pemerintah dalam menciptakan Good governance selaku salah satu contohnya seperti pemerintah bisa memberikan informasi tentang aturan main dan rincian dari wujud kegiatan pelayanan publik dengan jelas, alhasil masyarakat bisa berperan serta mengawasi ke dalam kegiatan pemerintah itu dengan langsung.

Dengan Indikator Transparansi di atas peneliti melakukan wawancara kepada empat narasumber yaitu Bapak Camat Maronge, pegawai Kecamatan Maronge serta masyarakat Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa.

Transparansi di dalam pelayanan publik menyatakan penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka, alhasil masyarakat bisa mengetahui proses pelayanan itu dengan mudah serta jelas. Lalu peneliti melakukan proses wawancara dengan Bapak Camat Maronge:

“Dalam hal keterbukaan informasi atas segala hal yang harus di ketahui oleh masyarakat umum, kami selalu menginformasikan dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk bertanya atas apa yang ingin di ketahui. Karena kami rasa, jika masyarakat mudah mengakses informasi dari kami dan komunikasi menjadi lancar maka akan memberikan kemudahan pula pada kami dalam menyelesaikan urusannya”. (Hasil wawancara dengan Bapak Camat Maronge pada 3 April 2023).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Camat Maronge beliau menjelaskan bahwa keterbukaan informasi mengenai persyaratan yang di butuhkan oleh masyarakat dalam pengurusan administrasi telah berjalan relatif baik di karenakan Bapak Camat Maronge telah memberikan informasi apa saja yang mesti di bawa dalam menjalankan pengurusan administrasi kependudukan, kemudian peneliti melakukan wawancara bersama salah satu masyarakat dari kantor Kecamatan Maronge menyatakan:

“Menurut saya kantor Kecamatan Maronge kurang terbuka dengan informasi, karena tidak terdapat papan informasi atau papan pengumuman. Hal ini sangat di butuhkan agar kami masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Maronge untuk berurusan bisa mendapatkan informasi dengan tanpa bertanya-tanya kepada petugas dan merepotkan petugas serta bisa lebih terbuka informasinya”. (Hasil wawancara dengan DI pada 15 April 2023)

Dalam beberapa hari saya telah melakukan Observasi di Kantor Kecamatan Maronge ternyata papan informasi di Kantor Kecamatan Maronge terdapat di samping kantor Camat (Hasil Observasi pada 18 April 2023).

Sehingga menurut saya, papan informasi seharusnya di pasang atau di letakkan di depan kantor Kecamatan atau di tempat terbuka agar masyarakat mudah dalam mengetahunformasi terbaru yang ada di kantor Kecamatan Maronge, di karenakan hal inilah yang menyebabkan pegawai atau staf dari Kantor Kecamatan Maronge terkesan kurang transparan atau terbuka kepada masyarakat.

E. KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil analisa dari penelitian dengan judul Penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Maronge, Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat di simpulkan bahwa: Pelaksanaan prinsip-prinsip Good governance untuk meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa di lihat dengan beberapa indikator antara lain: Responsibilita, Efektifitas dan Efesien, Keadilan, Akuntabilitas, dan Transparansi.

Indikator Responsibilitas di laksanakan cukup baik di kantor Kecamatan Maronge, di lihat dari sikap pegawainya yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan, ramah dan menggunakan cara komunikasi serta bahasa yang baik dan mudah di pahami masyarakat sebagai pengguna layanan, dan jika perlu mereka menggunakan bahasa daerah Sumbawa.

Prinsip Efektivitas dan Efesien belum terlaksana secara baik sebab masih ada oknum pegawai yang masih belum disiplin dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

Secara umum prinsip keadilan dalam pelayanan di kantor Kecamatan Maronge berjalan cukup adil. Tetapi masih ada masyarakat yang merasa perlakuan pegawai belum adil terutama berkaitan dengan cepat atau lambatnya staf melayani pengguna layanan. Hal ini bisa di sebabkan karena jumlah pegawai dan sarana yang terbatas sebagaimana penjelasan dari Bapak Camat Maronge.

Prinsip Akuntabilitas bisa berjalan dengan cukup baik di kantor Kecamatan Maronge sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Camat, pegawai / staf dan masyarakat. Ada seorang masyarakat yang menyampaikan bahwa belum pernah melihat atau mendengar protes keras yang berkaitan dengan kinerja pegawai di kantor Kecamatan Maronge.

Prinsip Transparansi belum di terapkan secara maksima,karena masih ada masyarkat yang menginginkan keterbukaan informasi,misalnya masih ada masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan papan informasi. Sehingga di upayakan agar papan informasi dapat di pasang di tempat yang lebih terbuka dan dsi secara rutin.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Rohman & Tunggadewi, (2019) Penerapan prinsip- prinsip Good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Along, (2020) Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak.
- Duarmas, D., Rumapea, P., & Rompas (2016). Prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di kantor camat Kormomolin kabupaten Maluku Tenggara Barat.
- DAHLAN, (2017). Pengaruh Penerapan Good governance terhadap kinerja pelayanan publik, budaya organisasi dan lingkungan eksternal sebagai pemoderasi.
- Hulu, (2018) Analisis kualitas pelayanan publik di kantor desa Redang Kecamatan Rengat Baray Kabupaten Indragri.
- Padjadjaran(2017)(Sosiohumaniora(Mewujudkan_Good_Governance_Melalui_Pelayanan_Publik.Pdf, n.d.)
- Rahmadanita (2019) Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung
- Sugawara & Nikaido(2014). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.
- Usman, Nurdin. 2002. Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Grasindo: Jakarta.
- DUADJI NOVERMAN,Good Governance dalam Pemerintah Daerah.Vol. 28, No. 2 (Desember, 2012): 201-209
- Website : <https://sumbawakab.go.id/>
- Website : <https://www.bandungkab.go.id/uploads/Topoksi.pdf>