

Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Wanea Kota Manado

Oleh

*Andhika Trisno*¹

*Marlien Lopian*²

*Sofia Pangemanan*³

Abstrak

Penerapan *good governance* dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi dan demokratisasi, yang merefleksikan dijunjung tingginya aspek pemenuhan hak-hak rakyat oleh penguasa, ditegakannya nilai-nilai keadilan dan solidaritas sosial, serta adanya penegakan HAM dalam berbagai aspek kehidupan Negara, misalnya dengan menegakan prinsip *Rule Of Law* atau supremasi hukum dalam berbagai aspek kehidupan Negara. *Good governance* juga dapat dipandang sebagai suatu konsep ideology politik yang memuat kaidah-kaidah pokok atau prinsip-prinsip umum pemerintahan yang harus dijadikan pedoman dalam menyelenggarakan kehidupan Negara. Kenyataan yang dapat dilihat sekarang bahwa sampai saat ini pun pelaksanaan kehidupan Negara, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah di era globalisasi, reformasi, demokratisasi, dan otonomi daerah, justru masih menghadapi berbagai masalah dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya guna mewujudkan *good governance* secara utuh.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, untuk mengkaji tentang penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di Kecamatan Wanea Kota Manado. Dari hasil penelitian disimpulkan secara umum pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip *Good Governance* yang ada di Kecamatan Wanea Kota Manado telah dilaksanakan dengan baik, walaupun belum sepenuhnya maksimal.

Kata Kunci: Good Governance, Pelayanan Publik

¹ Mahasiswa Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol - Unsrat

² Ketua Penguji/ Pembimbing Skripsi

³ Sekretaris Penguji/ Pembimbing Skripsi

PENDAHULUAN

Pengaruh perkembangannya sains dan teknologi dalam berbagai kehidupan semakin meningkat, terutama karena desakan tuntutan masyarakat baik di level lokal, nasional maupun global. Untuk menyesuaikan dan mengantisipasi pengaruh tersebut diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Berkaitan dengan hal tersebut, pembangunan nasional Indonesia saat ini memerlukan dukungan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Personil yang telah ada sebagian besar masih belum mampu menyelesaikan pekerjaan pada jenjangnya masing-masing.

Di Kota Manado penerapan *good governance* dihadapkan pada berbagai kendala seperti masih banyaknya praktik penyelenggaraan birokrasi pemerintahan yang diliputi oleh berbagai tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) yang dilakukan oleh oknum pejabat teras pemerintah. Ditambah lagi perilaku para penyelenggara negara di daerah ini (baik itu penyelenggara pemerintah maupun legislatif) yang seringkali tidak sesuai dengan nilai-nilai etis (etika pemerintahan) dalam menjalankan tugas dan perannya sebagai pemerintah. Suara-suara rakyat yang menghendaki sosok pemerintah daerah yang dekat dengan rakyat, dan mengutamakan kepentingan rakyat dibandingkan kepentingan pribadi terbentur oleh arogansi dan sikap acuh dari kalangan pejabat penyelenggara pemerintah. Kondisi ini menurut pengamatan penulis juga terjadi di salah satu Kecamatan di Kota Manado, yaitu Kecamatan Wanea.

Masyarakat pada umumnya mengidentikan birokrasi sebagai proses berbelit-belit, waktu yang lama, biaya yang banyak, dan pada akhirnya menimbulkan keluhan kesah bahwasanya birokrasi sangat tidak adil dan tidak efisien. Sikap mental yang arogan dan etos kerja rendah dikalangan birokrat sering menjadi sumber masalah bagi peningkatan kualitas pelayanan publik selama ini.

Masalah pelayanan publik atau *publik services* di kantor Kecamatan Wanea untuk masa sekarang ini masih jadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian

yang komprehensif hal ini dibuktikan ketika timbul berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada Pejabat Negara. Kurang transparan pengambil keputusan yang dilakukan pemerintah, kontrol lembaga control yang kurang berfungsi dengan baik sehingga pelayanan kepada masyarakat di kantor Kecamatan Wanea kurang maksimal, masih terdapat penyalahgunaan kekuasaan oleh oknum-oknum pejabat tertentu begitu juga masalah akuntabilitas dalam pelayanan, belum adanya pertanggungjawaban yang jelas mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat, Kurangnya kesadaran tentang kewajiban yang harus dipertanggungjawabkan dinilai menjadi faktor penyebab tingkat kinerja yang buruk. Daya tanggap aparat dalam pelayanan juga bermasalah, aparat sering acuh tak acuh dalam melayani masyarakat kemampuan aparat dalam pembuatan akte jual beli juga dapat dikatakan lambat.

Kondisi ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang penerapan prinsip-prinsip *Good governance* dalam pelaksanaan pelayanan Publik di Kecamatan Wanea Kota Manado (studi tentang pelayanan Akte Jual Beli).

Bertitik tolak dari latar belakang tersebut di atas maka masalah yang dibahas dalam penulisan skripsi ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dijalankan dalam pelayanan public di kantor Kecamatan Wanea Kota Manado?. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan di kantor Kecamatan Wanea.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan

adalah perbuatan menerapkan. Sedangkan menurut beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Penerapan dapat berarti sebagai suatu pemakaian atau aplikasi suatu cara atau metode suatu yang akan diaplikasikannya.

Arti kata penerapan adalah bisa berarti pemakaian suatu cara atau metode atau suatu teori atau sistem. Untuk mempermudah pemahaman bisa dicontohkan dalam kalimat berikut: sebelum dilakukan penerapan sistem yang baru harus diawali dengan sosialisasi agar masyarakat tidak kaget. (kamus besar bahasa Indonesia).

Good governance

Good governance merupakan suatu kesepakatan menyangkut pengaturan Negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sector swasta dimana kesepakatan tersebut mencakup pembentukan seluruh mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan di antara mereka. (Masyarakat Transparansi Indonesia : 2002:9)

Disisi lain istilah *Good governance* menurut Dwi Payana (2003:45) merupakan sesuatu yang sulit didefinisikan karena didalamnya terkandung makna etis. Dalam artian bahwa sesuatu yang dipandang baik dalam suatu masyarakat, namun bagi masyarakat lainnya belum tentu mendapat penilaian yang sama. Berbagai definisi *Good governance* (Dwi Payana, 2003:47) lainnya adalah sebagai berikut:

“*Good Governance*” sering diartikan sebagai “kepemerintahan yang baik”. Adapula yang mengartikannya sebagai “tata pemerintahan yang baik” dan ada pula yang mengartikannya sebagai “sistem pemerintahan yang baik”. Selanjutnya dijelaskan pula bahwa istilah “governance” sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam

melaksanakan publik good and services. Sedangkan arti “*good*” dalam “*good governance*” mengandung dua pengertian, pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan, berkelanjutan dan keadilan sosial; kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Praktek terbaiknya di sebut “*good governance*” atau pemerintahan yang baik. Sehingga dengan demikian “*good governance*” didefinisikan sebagai “penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggung jawab,serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain-domain Negara, sektor swasta dan masyarakat”.

Good governance sering diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik. Konsep *good governance* pada suatu gagasan adanya saling (*interdependence*) dan interaksi dari bermacam-macam aktor kelembagaan disemua level di dalam Negara (Legislatif, Eksekutif, yudikatif, militer) dan sektor swasta (Perusahaan, lembaga keuangan). Tidak boleh ada aktor kelembagaan didalam *good governance* yang mempunyai kontrol yang absolute. Dengan kata lain, didalam *good governance* hubungan antar Negara, masyarakat madani, dan sektor swasta harus dilandasi prinsip-prinsip transparansi,akuntabilitas publik dan partisipasi, yaitu suatu prasyarat kondisional yang dibutuhkan dalam proses pengambilan dan keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik dan akseptibilitas masyarakat terhadap suatu kebijakan yang dibuat bukan ditentukan oleh kekuasaan yang dimiliki, tetapi sangat tergantung dari sejauh keterlibatan actor-aktor didalamnya.

Prinsip-Prinsip Good Governance

Menurut kamus besar bahas Indonesia dalam KoAk (2002:55) dikatakan bahwa prinsip mengandung pengertian “*asas*” (kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir dan bertindak, dan sebagainya).

Karakteristik atau prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam

praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dikemukakan oleh UNDP (1997) yaitu meliputi:

1. Partisipasi (*Participation*): Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing
2. Akuntabilitas (*Accountability*): Para pengambil keputusan dalam sektor publik, swasta dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik, sebagaimana halnya kepada stakeholders.
3. Aturan hukum (*Rule of law*): Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak azasi manusia.
4. Transparansi (*Transparency*): Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.
5. Daya tangkap (*Responsiveness*): Setiap intuisi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).
6. Berorientasi konsensus (*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.
7. Berkeadilan (*Equity*): Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
8. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectifitas and Efficiency*): Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar

sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dengan berbagai sumber yang tersedia.

9. Visi Strategis (*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.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Napitupulu, 2007:17) merupakan konsep yang senantiasa actual dalam berbagai aspek kelembagaan.

Pelayanan publik atau *public services* untuk masa sekarang ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif hal ini dibuktikan ketika timbul berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Harus diakui, bahwapelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan baik dari sisi paradigma maupun dari format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan yang dilihat dari kedua sisi belumlah memasukan bahkan masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang tidak berdaya. Kecendrungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayanan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat pada Negara (Riawan, 2005:15) meskipun sesungguhnya Negara berdiri untuk kepentingan masyarakat.

Yang menjadi pertanyaan apakah pelayanan publik itu? Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya

Sampara berpendapat, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam suatu interaksi langsung antar seornag dengan yang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam kamus besar bahas Indonesia dijelaskan pelayanan sebagi hal cara, atau hasil pekerjaan melayani.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif, Pendekatan kualitatif dicirikan oleh tujuan penelitian yang berupaya memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa yang tidak memerlukan kuantifikasi, karena gejala tidak memungkinkan untuk diukur secara tepat.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini pada beberapa prinsip good governance disesuaikan dengan permasalahan yang ada dilapangan yaitu:

1. Partisipasi.
2. Supremasi Hukum
3. Transparansi
4. Responsivitas dan
5. Akuntabilitas

Dalam penelitian ini informan dipilih secara sengaja yang terdiri dari beberapa informan yang dianggap memiliki pengetahuan yang baik tentang pelaksanaan pelayanan Umum di Kecamatan Wanea Kota Manado. Adapun Informan dalam penelitian ini adalah:

1. Camat Wanea
2. Sekretaris Camat
3. 3 Staf Kecamatan
4. 4 masyarakat Kecamatan Wanea yang pernah mengurus Surat-surat di Kecamatan Wanea

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data akan dilakukan menggunakan metode yang umumnya digunakan pada pendekatan kualitatif, yaitu observasi , wawancara mendalam (*in depth interview*) dan studi dokumen (Sugiyono, 2007:147).

Hasil Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penelitian merupakan analisa tentang penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Wanea Kota Manado, menyangkut pelayanan pembuatan Akta Jual Beli Tanah yang dilakukan oleh camat sebagai PPAT, informan dalam penelitian ini adalah: Camat, dan masyarakat yang melakukan pengurusan Akta Jual Beli Tanah, yang tercatat oleh peneliti sebanyak 3 orang, dengan klasifikasi 2 orang sebagai masyarakat biasa, dan 1 orang sebagai wiraswasta, dimana pengurusan Akta Jual Beli tanah digunakan untuk tempat usaha/toko bangunan.

Berikut ini akan disampaikan hasil wawancara dari beberapa informan:

Novly Siwi selaku camat mengatakan: *dalam memberikan pelayanan pembuatan akta tanah di kecamatan Wanea saya selalu mengedepankan aturan, dalam arti bagi yang telah memenuhi syarat untuk diurus dan dikeluarkan AJB, segera saya buat AJBnya.*

AW sebagai warga yang pernah mengurus AJB mengatakan: *selama pengurusan AJB saya tidak pernah mengalami kesulitan atau dipersulit, karena bapak camat sebagai Pejabat Pembuat Akta tanah sangat partisipatif, hal ini juga didukung oleh persyaratan yang telah saya lengkapi terlebih dahulu.*

Berbeda dengan RT salah seorang warga mengatakan: *selama saya mengurus AJB dikantor kecamatan ada sedikit kendala yang saya temui, dimana untuk biaya pengurusannya saya rasa diminta agak mahal, pada saat itu saya tidak terlalu paham mekanisme pembuatan AJB, sehingga saya hanya mengiyakan saja apa yang diminta untuk biaya pengurusan ini, tetapi karena pada saat itu dana yang ada pada saya belum mencukupi, hingga pengurusan AJB agak tertunda.*

SE selaku warga yang mengurus AJB mengatakan: *dalam pengurusan AJB ini saya mengalami sedikit kendala, dimana status tanah yang saya beli masih dalam sengketa pihak keluarga, walaupun pada akhirnya dapat diselesaikan, tetapi saya harus mengeluarkan biaya yang cukup banyak,*

karena pada saat itu bapak camat tidak bersedia membuat AJB.

Novly Siwi selaku camat mengatakan: *selama pengurusan AJB yang saya layani, semua biaya dan ketentuan yang harus dipenuhi selalu disampaikan kepada pemohon, sehingga tidak ada kong kalingkong dalam pengurusan AJB ini, dan setiap warga yang bermaksud membuat AJB mengerti dan paham akan ketentuan serta biaya yang dibutuhkan.*

B. Pembahasan

1. Efektif dan Efesien

Terselenggaranya kegiatan instansi public dengan menggunakan sumber dayan yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab. Indikatornya antara lain adalah pelayanan mudah, cepat, dan murah. Cara yang dilakukan agar Pemerintah Kecamatan Wanea dapat menciptakan kondisi kerja yang efektif dan efesien guna terwujudnya *good governance* adalah adanya pelatihan khusus untuk pegawai seperti computer, dan penggunaan teknologi lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan dari tiga unsur utama penyelenggara pemerintahan di Kecamatan Wanea, diperoleh gambaran tentang bagaimana pelaksanaan publik service dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance*, khususnya prinsip efektif dan efesien sebagaimana dapat dilihat dari wawancara kepada informan aparat pemerintah kecamatan Bapak R.K, beliau mengatakan *“selaku pemimpin kecamatan selalu mengedepankan efektif dan efesien dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pelayanan public, untuk itu kami selalu berkoordinasi dengan pihak kabupaten guna meningkatkan kemampuan aparat agar tercipta pelayanan yang efektif dan efesien, tidak penting masalah jumlah yang penting, mampu menjalankan tugas secara efektif.. penerapan prinsip efektif dan efesien berarti bahwa baik dalam proses perumusan kebijakan,*

pelaksanaan maupun implementasinya telah secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui tanggapan mengenai partisipasi masyarakat dalam penerapan efektif dan efesien demi tercapainya pelayanan publik yang berkualitas, penulis mewawancari informan dari masyarakat Ibu. A.P, beliau mengatakan “sejauh ini pelayanan Akte Jual Beli di Kecamatan berjalan seperti biasa, kalau dilihat kemampuan aparat dalam melayani masyarkat terlihat cukup paham dengan apa yang harus dilakukan”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan IT sebagai kepala Seksi Pelayanan Umum dan ML sebagai tokoh masyarakat mengemukakan bahwa; kondisi ini dimungkinkan karena mengingat magnitude dan intensitas kegiatan dan tanggung jawab di masing—masing daerah nantinya akan sedemikian besar, terutama dihadapkan pada kemampuan sumber daya yang dimiliki oleh masing-masing pemerintah daerah, maka mau tidak mau harus ada perpaduan antara upaya pemerintah daerah dengan masyarakat. Dengan kata lain, pemerintah daerah harus mampu mendorong prakarsa, kreativitas dan peran dari aparat pelaksana dilapangan sehingga mampu menciptakan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

2. Aturan Hukum (Rule of Law)

Yang dimaksud dengan penerapan prinsip supremasi hukum dalam penelitian ini ialah kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk didalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia. Kepastian dan penegakan hukum jelas merupakan salah satu prasyarat keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Secara konkrit (operasional) dimensi/domain ini dapat diamati melalui beberapa komponen sebagai berikut:

1. Adanya penegakan hukum secara utuh dalam berbagai aspek pemerintahan daerah.
2. Adanya peraturan hukum serta perundang-undangan yang jelas dan tegas serta yang mengikat seluruh aparat pemerintahan daerah tanpa terkecuali.
3. Adanya lembaga peradilan dan hukum yang kredibel dan bebas KKN.

Berdasarkan hasil wawancara informan dari tiga unsur utama penyelenggara pemerintah di Kecamatan Wanea, diperoleh gambaran tentang sejauhmana penerapan prinsip-prinsip *good governance*, khususnya prinsip supremasi hukum dalam pembuatan akte jual beli sebagaimana dilihat dari hasil wawancara dengan seorang warga pengguna jasa publik di kecamatan Bapak P.Y yang pernah mengurus AJB beliau mengatakan *penegakan supremasi hukum dalam pelayanan publik di kecamatan saya rasa sudah berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku, walaupun tidak ada yang sempurna namun saya rasa secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik. Dalam mengurus AJB prinsip ini berjalan dengan baik*

3. Prinsip Transparansi (Transparency)

Secara konseptual, transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat di akses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Dengan prinsip transparansi yang benar-benar diimplementasikan pada setiap aspek dan fungsi pemerintahan di daerah, apalagi bila di lengkapi dengan penerapan prinsip merit system dan reward and

punishment dan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Secara konkrit, penerapan prinsip transparansi dapat dijabarkan sebagai berikut

- a. Adanya arus informasi dan komunikasi yang akurat bagi masyarakat umum dalam kaitannya dengan program-program pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan
- b. Adanya keterbukaan dalam hal pengambil keputusan publik dan dalam proses implementasi atau pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa informan bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengurusan Akte Jual Beli, khususnya prinsip transparansi didapati bahwa prinsip transparansi di kecamatan Wanea telah berjalan dengan baik, hal ini berdasarkan yang dikatakan oleh informan tokoh masyarakat Bapak T.G *beliau berpendapat bahwa penerapan prinsip keterbukaan (transparansi) dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Wanea khususnya dalam pengurusan AJB telah dilakukan secara optimal atau berada pada kategori baik, pegawai selalu menjelaskan apa, bagaimana dan berapa yang harus dikeluarkan untuk mengurus sesuatu di kecamatan. Hal ini membuat masyarakat tidak perlu bertanya-tanya dan merasa nyaman.*

Hal berbeda dikatakan oleh ibu. UR yang pernah mengurus akte jual beli di kecamatan, beliau mengatakan, *dalam hal transparansi saya rasa perlu ada beberapa pembenahan, terkadang dalam beberapa kondisi pegawai kecamatan tidak terbuka dalam hal biaya, mungkin karena tidak ada pimpinan atau bagaimana. Hal ini pernah terjadi waktu saya mengurus AJB, dimana ada pegawai yang meminta lebih dari biasanya. Namun setelah saya bertanya kepada teman saya*

yang pernah mengurus, tidak seperti itu.

Untuk mengklarifikasi hal tersebut penulis mewawancarai informan kunci yakni bapak camat Wanea, beliau mengatakan, *sebelum melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, saya selaku pimpinan di kecamatan selalu menginstruksikan untuk selalu bersikap terbuka dan profesional dalam pekerjaan, dan apabila didapati melanggar aturan, akan dikenakan sanksi, baik itu tertulis maupun tidak.*

Namun, sejauh ini dapat disimpulkan bahwa upaya penerapan prinsip transparansi pemerintah Kecamatan kepada masyarakat belum dilakukan secara maksimal. Menurut ML sebagai tokoh masyarakat mengemukakan bahwa faktor yang menyebabkan antara lain, :

1. Adanya berbagai kepentingan politik dari berbagai kelompok elit politik yang ada di lingkungan elit pemerintahan.
2. Selain itu, faktor dana operasional yang kurang mencukupi
3. Faktor kurangnya kesadaran dari sebagian masyarakat tentang pentingnya sebuah informasi
4. belum tersedianya perangkat operasional seperti berbagai sarana dan prasarana yang memadai.

4. Prinsip Responsiveness

Prinsip responsivitas (peduli pada stakeholder) dimaksudkan adalah lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan. Domain ini diamati melalui beberapa komponen antara lain

- a. Mampu menciptakan sistem pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien, tidak bersifat birokratis dan feodalisme
- b. Memenuhi kebutuhan masyarakat serta menyelesaikan segala permasalahan yang ada dalam kehidupan berbangsa dan bernegara secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan, diperoleh gambaran bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance*, khususnya prinsip *responsiveness*.

Informan dari unsur penyelenggara pemerintahan yang di wawancarai tentang bagaimana penerapan prinsip *responsiveness* dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Wanea, yakni bapak G.H berpendapat bahwa prinsip tersebut telah diterapkan dengan baik, hal ini karena pemerintah kecamatan selalu berusaha melakukan yang terbaik baik masyarakat begitupun juga dikatakan oleh Kasie Pemerintahan Kecamatan Wanea, beliau setuju dengan apa yang dikatakan oleh informan sebelumnya yakni pemerintah sejauh ini telah melakukan yang terbaik. Hasil ini memberikan indikasi bahwa dari kalangan pemerintah (birokrasi) mempunyai suatu keyakinan bahwa prinsip *responsiveness* dalam memberikan pelayanan publik telah dipupayakan secara optimal. Dari beberapa wawancara diatas dapat disimpulkan :

1. Pemerintah Kecamatan telah menunjukkan kemampuan dalam menciptakan sistem pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat;
2. Setiap upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat tidak bersifat birokratis dan feodalisme;
3. Telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta menyelesaikan segala permasalahan yang ada dalam kehidupan berbangsa dan bernegara secara menyeluruh.

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum penerapan prinsip *responsiveness* dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang baik, belum menampakan hasil yang optimal. Menurut AM dan GP masing-masing sebagai tokoh masyarakat mengemukakan bahwa *responsiveness* (cepat tanggap) pemerintah daerah

terhadap tuntutan, aspirasi dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu prinsip *good governance* belum sepenuhnya dapat di terapkan oleh pemerintah Kecamatan secara maksimal.

5. Prinsip Akuntabilitas (Accountability)

Penerapan prinsip akuntabilitas akan mendorong setiap pejabat pemerintahan daerah untuk meleaksanakan setiap tugasnya dengan cara yang terbaik bagi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di daerahnya; karena setiap tindakan dan keputusan yang di ambil harus dapat di pertanggungjawabkan kehadiran publik maupun dari kacamata hukum.

Secara operasional, domain ini dijabarkan melalui beberap komponen antara lain:

1. Mengefektifkan proses pengawasan intensif dan terintegral terhadap keseluruhan proses pemerintahan oleh berbagai komponen , baik pemerintah maupun masyarakat;
2. Menerapkan mekenisme pertanggungjawab yang proporsional sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing dalam kerangka pelaksanaan pemerintahan ;
3. Menyediakan informasi yang relevan, nyata dan actual mengenai penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada berbagai pihak yang berkepentingan sebagai wujud pertanggungjawab pemerintah daerah.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam bab sebelumnya, dan apa yang menjadi perumusan masalah, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik, terutama prinsip Partisipasi, ketentuan dan aturan-aturan yang berlaku, prinsip transparansi, dan prinsip responsif camat telah memberikan yang terbaik, walaupun

ada beberapa warga menurut hasil wawancara mengatakan camat selaku PPAT cenderung pilih kasih terhadap warga yang berkemampuan secara finansial dan warga yang kurang berkemampuan.

2. Secara umum pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip *Good Governance* yang ada di Kecamatan Wanea Kota Manado telah dilaksanakan dengan baik, walaupun belum sepenuhnya maksimal.
3. Faktor-faktor yang mendorong terselenggaranya prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik adalah prinsip Partisipasi, ketentuan dan aturan-aturan yang berlaku, prinsip transparansi, dan prinsip responsif.

Saran

Hal-hal yang perlu disarankan dalam penelitian ini adalah:

1. Perlunya prinsip pemerataan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh camat, agar dalam pemberian pelayanan pembuatan AJB, lebih mengedepankan pemerataan, kepada semua warga, tidak memandang yang berkemampuan secara finansial maupun warga yang tidak berkemampuan.
2. Lebih ditingkatkan dan dimaksimalkan pelayanan publik kepada setiap warga, yang akan mengurus surat-surat kependudukan dan Akta Jual Beli Tanah, agar nantinya dapat tercipta pelayanan prima kepada masyarakat melalui prinsip-prinsip *Good Governance*.
3. Perlunya ditambahkan faktor pemerataan dalam penyelenggaraan pemerintah kecamatan Wanea, demi terciptanya pelayanan publik yang baik, berdasarkan penerapan dari prinsip *Good Governance*.

DAFTAR PUSTAKA

Dokumen Kebijakan UNDP: Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan”, dalam buletin informasi Program Kemitraan untuk Pembaharuan Tata Pemerintahan di Indonesia, 1997

- Dwipayana, AAGN. Ari. 2003. ***Membangun Good Governance***. Raja Grafindo Pustaka, Jakarta
- Grana, Judistira K. 2009. ***Metode penelitian kualitatif***. Edisi ketiga. Bandung: Primaco Akademika Garna Foundation.
- Imawan, Riswanda, 2002, ***“Desentralisasi, demokratisasi, dan Pembentukan Good governance”***, Makalah, Jakarta
- Kansil, C.S.T. 1993, ***“Sistem Pemerintahan Indonesia”***, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Komite Anti Korupsi (KoKAK), 2002, ***“Panduan Rakyat Memberantas Korupsi”***, Cetakan Pertama, Penerbit Komite Anti Korupsi (KoAk), Bandar Lampung.
- Lukman Sampara, 2000, ***Manajemen Kualitas Pelayanan, STIA LAN Jakarta***.
- Masduki, Teten, 2002 ***“Korupsi dan Reformasi Good governance”***
- Masyarakat Transparansi Indonesia Indonesia, 2002, ***“Supermasi Hukum”***, Modul, Jakarta
- _____, 2002, ***“Good governance dan Penguatan Instansi Daerah”***, Cetakan Pertama, Penerbit Masyarakat Transparansi Indonesia. Bekerjasama Dengan AusAID, Jakarta.
- _____, 2002, ***“Gerakan Anti Korupsi Pilar Tegaknya Good governance-Leadership for Goopenerbitd Governance”***,Modul.
- Moleong, Lexy, J. 2001. ***Metodologi Penelitian Kualitatif***. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu. Paimin. 2007. ***Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction***.PT Alumni: Bandung.
- Pulukadang, Ishak, 2002, ***“Evaluasi dan Revitalisasi Program Pembangunan Kota Manado dibidang Pemerintahan Yang Baik”***, Makalah, FISIP Unsrat.Manado.
- Sedarmayati, 2003. ***Good Governance: Kepemerintahan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan***. Bandung : Mandar Maju
- Setiono, Budi, April 2002, ***“Jaring birokrasi tinjauan dari Aspek politik dan Administrasi”***. Cetakan Pertama, Penerbit P.T. Gugus Press, Bekasi.
- Sugiyono, Prof.Dr. 2007, ***Memahami Penelitian Kualitatif***. Alfabeta; Bandung.
- Suhardono, Edi dkk, 2001, ***“Good governance Untuk Daulat Siapa?”*** Forum LSM DIY, Yogyakarta.
- Suryaningrat, Bayu 1976, ***“Organisasi Pemerintahan Wilayah/Daerah”***, penerbit Transito, Bandung.
- Syafe'ie, Inu Kencana, ***“Ilmu Pemerintahan Dan AlQur'an”***, Cetakan Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 1994.
- Syafrudin Ateng ***“Pemerintah Daerah dan Pembangunan”***, Penerbit Sumur, Bandung, 1973.
- Tjandra, Riawan. 2005. ***Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah dalam Pelayanan Publik***.
- Zullcarnain, happy Bone, 2002, ***“Kendala Terwujudnya Good governance”***, Artikel.

Sumber-Sumber Lain

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta 2007.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang pendidikan, pelatihan jabatan pegawai negeri sipil
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 tahun 2008 tentang kecamatan.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2002
- Kepmenpan No. 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik