

PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KORMOMOLIN KABUPATEN MALUKU TENGGARA BARAT

DARMANERUS DUARMAS
PATAR. RUMAPEA
WELSON YAPPI ROMPAS

ABSTRACT : Implementation of *good governance* is an absolute necessity for the creation of a majority of the political system of governance that is more aligned to the interests of the people in accordance with the principles of democracy are universal. The purpose of this study is to investigate the implementation of the principles of *good governance* in the public service, to determine the factors supporting and hindering the implementation of the principles of *good governance* in the public service in the District of West Southeast Maluku District Kormomolin.

The method used in this research is quantitative method. Research was carried by 75 votes kormomolin sub-district government officials and the public. The data used are primary data in the can through a questionnaire. The analysis technique used to test the hypothesis is simple linear regression analysis.

The results of data analysis showed that the variables of *good governance* and positive significant effect on the variable public services at the level of 95%. Based on the results of that study concluded that *good governance* positive and significant impact on public services at Head Office Kormomolin.

It is recommended that the implementation of good governance which emphasizes the principles of transparency and accountability in Head Office Kormomolin should be increased for the realization of public services from the aspect of efficiency and effectiveness.

Keywords: *good governance*, public services

PENDAHULUAN

Di Indonesia *Good Governance* mulai dikenal secara lebih dalam kurang lebih tahun 1990 sebagai wacana penting yang muncul dalam berbagai pembahasan, diskusi, penelitian, dan seminar, baik di lingkungan pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat termasuk lingkungan para akademisi. Sejak terjadinya krisis moneter dan krisis kepercayaan yang mengakibatkan perubahan dramatis pada tahun 1998, Indonesia telah memulai berbagai inisiatif yang dirancang untuk mempromosikan *Good Governance*, akuntabilitas dan partisipasi yang lebih luas. Ini sebagai awal yang penting dalam menyebarluaskan gagasan yang mengarah pada perbaikan governance dan demokrasi partisipasi di Indonesia. *Good Governance*

dipandang sebagai paradigma baru dan menjadi ciri yang perlu ada dalam sistem administrasi publik. Secara umum *Good Governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya. Oleh sebab itu disektor publik *governance* diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik dengan melibatkan pengambil kebijakan, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik dan pemanfaatan beragam sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas, keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas (*World Conference on Governance*, UNDP, 1999).

Ada beberapa prinsip *Good Governance* menurut UNDP (United Nation Development Programme), 1997, yaitu (1) partisipasi, (2) kepastian hukum, (3) transparansi, (4) tanggung jawab, (5) berorientasi pada kesepakatan, (6) keadilan, (7) efektifitas dan efisiensi, (8) akuntabilitas, (9) visi strategik. Prinsip-prinsip itulah yang melekat pada sebuah pemerintahan dalam rangka mencapai apa yang diharapkan sehingga hubungan yang baik dengan masyarakat dapat dirasakan. Pemerintah tentunya dari sejak dahulu telah menjalankan ataupun merencanakan program-program dalam rangka adanya pembangunan nasional baik jangka panjang ataupun jangka pendek.

Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis untuk memulai menerapkan *good governance*. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.

Dan dalam penelitian ini beberapa prinsip *Good Governance* yakni akuntabilitas dan transparansi menjadi dua pilihan dari peneliti untuk diangkat dalam penelitian ini. Akuntabilitas ternyata dipandang sangat perlu dalam penyelenggaraan pemerintahan. Mengapa demikian karena seperti telah

disebutkan diatas bahwa akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat maka hal tersebut sangat dibutuhkan, guna menghilangkan patologi birokrasi seperti yang kita ketahui yaitu Korupsi Kolusi Nepotisme dan sebagainya.

Prinsip akuntabilitas mengharuskan pemerintah menata seluruh pelayanannya dengan sebaik-baiknya karena merupakan salah satu prinsip yang harus dilaksanakan secara utuh oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Demikian juga dengan transparansi dimana memiliki aspek pendukung pada prinsip *Good Governance* untuk dilaksanakan oleh pemerintah.

Instruksi Presiden R.I. Nomor 5 Tahun 2003 tentang Paket Kebijakan Ekonomi Menjelang dan Sesudah Berakhirnya Program Kerjasama dengan *International Monetary Fund* (IMF), menginstruksikan antara lain kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara untuk melakukan langkah-langkah dalam rangka meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan masyarakat terutama yang menyangkut kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan pelayanan publik. Selain itu, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun demikian transparansi dan akuntabilitas yang merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya belum juga dapat dilaksanakan secara menyeluruh (KEP/26/M.PAN/2/2004).

Untuk itulah mengapa peneliti lebih menekankan akuntabilitas dan transparansi dari beberapa prinsip *Good Governance* yang lainnya, karena peneliti berpendapat bahwa akuntabilitas atau pertanggungjawaban diharuskan ada pada setiap instansi untuk memberikan laporan yang akurat dan benar sehingga timbulnya kepercayaan masyarakat

pada pemerintah. Selanjutnya transparansi dilihat dari berbagai sisi yakni keterbukaan dimana bukan hanya pemerintah saja yang mengetahui seluk-beluk pelaksanaan program yang ada melainkan masyarakat berhak mendapatkan informasi yang terbuka, mudah dijangkau, bebas diperoleh, dan tepat waktu.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Dalam pemberian pelayanan publik, disamping permasalahan diatas, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering melecehkan martabatnya sebagai warga Negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *Good Governance*. Untuk itu, aparatur Negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien.

Diharapkan dengan penerapan *Good Governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik di Kantor Camat Kormomolin tidak sesuai dengan prinsip-prinsip dari *Good Governance*. Contohnya dalam pengurusan KTP masyarakat (*customer*) harus mengeluarkan uang untuk proses administrasi yang relatif besar, namun hasil yang diterima oleh masyarakat tidak memuaskan dan melalui proses yang relatif lama. Harusnya terdapat keseimbangan antara uang yang dikeluarkan oleh masyarakat dengan hasil yang diterimanya. Sistem, metode, dan prosedur kerja juga belum tertib, prosedur pelayanan yang berbelit-belit. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Sehubungan dengan masalah ini dan dalam kaitannya dengan *Good Governance* pada pelayanan publik yang tidak sesuai di Kantor Camat Kormomolin, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif kuantitatif. Pengertian metode deskriptif kuantitatif yaitu suatu bentuk penelitian yang berdasarkan data yang dikumpulkan selama penelitian secara sistematis mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari obyek yang diteliti dengan menggabungkan hubungan antar variabel yang terlibat didalamnya, kemudian diinterpretasikan berdasarkan teori-teori dan literatur-literatur yang berhubungan dengan obyek yang diteliti.

Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang cukup jelas atas

masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dengan menggunakan kuesioner yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik.

B. Operasional Variabel

Kerlinger menyatakan bahwa variabel dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda (*different values*) dengan demikian variabel itu merupakan suatu yang bervariasi. Selanjutnya *Kidder (1981)*, menyatakan bahwa variabel adalah suatu kualitas (*qualities*) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya. Dengan demikian, variabel adalah merupakan objek yang berbentuk apa saja yang ditentukan oleh peneliti dengan tujuan untuk memperoleh informasi agar bisa ditarik suatu kesimpulan. Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, sehingga yang menjadi fokus penelitian adalah pengaruh dari *Good Governance* terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat. Maka dapat di definisikan secara operasional sebagai berikut:

1. Variabel *Good governance* adalah prinsip-prinsip yang mendasari adanya kinerja suatu pemerintahan yang memiliki pengaruh terhadap pelayanan publik dari permasalahan yang telah dikemukakan di atas. Maka sesuai dengan rumusan masalah dapat dilihat beberapa hal sebagai berikut:

a. Transparansi untuk adanya informasi yang jelas dari pembuat pelayanan atau pemerintah dalam melaksanakan pelayanan, dengan adanya informasi seluruh proses pemerintahan dapat diketahui oleh semua elemen dan dapat dipahami. Transparansi dapat diukur dari beberapa indikator atau kriteria-kriteria sebagai berikut:

1). Pemerintah menjamin masyarakat untuk mendapat kepercayaan yang lebih.

2). Masyarakat memperoleh kemudahan untuk mendapatkan informasi yang siap, mudah dijangkau, bebas diperoleh, dan tepat waktu.

3). Keterbukaan pemerintah dalam memberikan layanan informasi.

b. Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pemerintah terhadap apa yang telah dilakukan. Akuntabilitas dapat diukur dari beberapa indikator atau kriteria-kriteria sebagai berikut:

1). Adanya peningkatan kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah.

2). Adanya pengurangan kasus - kasus korupsi, kolusi dan nepotisme.

2. Variabel pelayanan publik adalah tindakan yang telah dilaksanakan pemerintah untuk tujuan tertentu yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan publik dapat diukur dari beberapa indikator yaitu dilihat dari:

a). Efisiensi, yakni biaya dan waktu pelaksanaan.

b). Efektivitas, apakah pelayanan publik sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat atau tepat sasaran.

C. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan dan yang akan dianalisis untuk pengujian hipotesis ialah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari para responden yang ditetapkan dan data sekunder yang berfungsi sebagai pelengkap data primer.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dengan demikian populasi penelitian ini adalah para aparatur pemerintah di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat dengan mengambil semua karakteristik yang ada pada Kantor Camat Kormomolin diantaranya dapat dilihat dari tingkat pendidikan, pangkat dan golongan, dan jenis kelamin. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh bahwa jumlah aparatur pada Kantor Camat Kormomolin adalah sebanyak 34 orang dan untuk menghindari adanya subjektivitas terhadap variabel dalam skripsi ini, maka peneliti melibatkan konsumen dalam hal ini masyarakat sebanyak 41 orang, sehingga jumlah seluruhnya menjadi 75 orang. Oleh karena jumlah responden tersebut yang kecil, maka semuanya ditetapkan sebagai sumber data (tidak ditarik sampel), sebagaimana yang dikemukakan oleh Arikunto (2000), bahwa apabila populasi penelitian sedikit atau kurang dari 100 unit, maka sebaiknya tidak dilakukan sampling.

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data dengan teknik *disproportionate stratified random sampling*. Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional.

Instrumen dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teknik Kuesioner (Angket)
Teknik ini dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis dalam bentuk isian untuk dijawab oleh responden dan tentunya telah dipersiapkan terlebih dahulu.
2. Teknik Observasi
Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang berkaitan dengan variabel yang diamati

untuk memperoleh gambaran empirik tentang objek penelitian. Data yang diperoleh dari teknik observasi ini akan merupakan pelengkap data hasil kuesioner.

3. Studi Dokumentasi
Studi Dokumentasi yaitu digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang telah tersedia di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis statistik deskriptif, adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul, dengan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

a. Data yang terkumpul diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu baik atau tinggi, cukup baik atau sedang, dan tidak baik atau Srendah, selanjutnya diadakan perhitungan untuk mendapatkan persentasenya.

Dapat dilihat dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$p = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

Dimana:

P= Presentase

f= Jumlah data responden

n= Total sampel

b. Data yang terkumpul kemudian dipisahkan menurut kategorinya selanjutnya digambarkan dengan kalimat.

c. Data yang terkumpul diklasifikasikan sehingga merupakan suatu susunan urut data, selanjutnya dibuat tabel dan dihitung persentasenya.

2. Analisis statistik Inferensial sering juga disebut statistik induktif atau statistik probabilitas, adalah teknik yang digunakan untuk mengukur data sampel, dengan menggunakan analisis regresi linear yang digambarkan dengan model persamaan sebagai berikut:

$$y = a + bx$$

Dimana:

a = Koefisien konstanta, dengan menggunakan rumus

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

b = Koefisien arah regresi, dengan menggunakan rumus

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

PEMBAHASAN

Berdasarkan pada hasil analisis deskriptif terhadap variabel *good governance* dan variabel pelayanan publik masing-masing menunjukkan bahwa variabel *good governance* berada pada kategori tinggi, dan variabel pelayanan publik berada pada kategori sedang. Data tersebut menggambarkan bahwa penerapan *good governance* yang menekankan pada prinsip transparansi dan prinsip akuntabilitas belum mampu mendongkrak terwujudnya pelayanan publik secara maksimal dilihat dari aspek efisiensi dan efektivitas.

Begitu juga hasil pengujian statistik dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa koefisien determinasi variabel *good governance* terhadap variabel pelayanan publik hanya sebesar 16,3% dengan probabilitas kesalahan 0,000. Walaupun kecil derajat determinasi *good governance* terhadap pelayanan publik namun pengaruh tersebut sangat signifikan. Hasil analisis regresi tersebut memberi arti bahwa hipotesis nol

yang menyatakan bahwa *good governance* tidak berpengaruh terhadap pelayanan publik ditolak. Dengan demikian, hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa *good governance* berpengaruh terhadap pelayanan publik secara positif dan signifikan di Kantor Camat Kormomolin diterima pada taraf signifikansi 95%. Artinya, pelayanan publik di Kantor Camat Kormomolin yang menekankan pada aspek efisiensi dan efektivitas sudah mulai memperhatikan bahkan menggunakan pendekatan *good governance* dalam pengelolaan roda organisasi.

Hasil penelitian ini nampaknya mendukung pendapat dari Widodo (2001) yang mengemukakan bahwa *good governance* diwujudkan sebagai pemerintahan yang pada hakekatnya ialah melakukan pelayanan kepada masyarakat bukan pelayanan kepada diri sendiri. Pemerintahan yang baik yaitu melayani serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Kondisi sebagaimana disebutkan tersebut merupakan perwujudan adanya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari paradigma *rule governance* menjadi *good governance*. Pergeseran paradigma tersebut mengkondisikan penyelenggaraan pemerintahan tidak lagi semata-mata dilakukan oleh pemerintah dan bersandar pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, namun sudah melibatkan seluruh elemen yang ada baik di dalam tubuh birokrasi pemerintah maupun elemen yang berada di luar tubuh birokrasi pemerintah.

Hasil penelitian yang mengindikasikan pengaruh penerapan pendekatan *good governance* secara positif dan signifikan terhadap pelayanan publik. Hasil penelitian tersebut memberi pengertian bahwa *good governance* yang diterjemahkan sebagai pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik harus diperhatikan semaksimal mungkin. Transparansi dan akuntabilitas sebagai perwujudan dari pemerintahan yang

baik harus diberlakukan secara berkesinambungan dalam penyelenggaraan pemerintahan termasuk di dalamnya pelayanan publik.

Sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) di Kantor Camat Kormomolin belum sepenuhnya mempengaruhi pelayanan publik. Hal itu menggambarkan bahwa perhatian terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang baik harus ditingkatkan. Hasil analisis prediksi menunjukkan *good governance* memiliki peran yang sangat signifikan terhadap keberhasilan pelayanan publik. Artinya, efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik dapat diwujudkan apabila transparansi dan akuntabilitas ditingkatkan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dwiyanto (2006) mengemukakan bahwa jika tidak adanya transparansi dalam birokrasi pelayanan publik, maka banyak masyarakat yang akan mengalami frustrasi. Salah satu indikasi tidak adanya transparansi dalam birokrasi pelayanan publik ialah faktor komunikasi tidak efektif. Pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa terciptanya komunikasi efektif dalam birokrasi pelayanan publik menggambarkan adanya transparansi dalam birokrasi tersebut. Ternyata komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam mewujudkan transparansi birokrasi pelayanan kepada masyarakat.

Komunikasi dapat disebut efektif apabila pesan yang disampaikan oleh pemberi pesan dapat diterima seutuhnya oleh penerima pesan. Tidak satupun unsur-unsur dalam pesan tersebut hilang atau bertambah. Selain kualitas dari komunikasi dibutuhkan dalam birokrasi pelayanan masyarakat, juga banyaknya komunikasi yang disampaikan kepada masyarakat merupakan faktor penentu dalam mewujudkan transparansi penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Semua aspek-aspek yang menjadi kepentingan publik harus disampaikan secara transparan kepada

masyarakat. Jika hal tersebut dapat diwujudkan, maka transparansi dalam pelayanan semakin baik.

Begitu juga dengan akuntabilitas merupakan faktor yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Widodo (2001) berpendapat bahwa birokrasi pelayanan kepada masyarakat tidak hanya sekedar bertindak netral terhadap partai politik atau golongan tertentu, namun yang paling penting ialah harus bertanggung jawab terhadap apa yang menjadi sikap, perilaku maupun sepak terjang para pelayan publik. Sasaran pertanggungjawaban semua tugas dan kewenangan ialah kepada masyarakat. Alasannya bahwa semua organisasi pemerintah dibuat oleh publik dan untuk publik, maka siapapun pelaku organisasi pemerintah harus bertanggung jawab kepada publik juga. Publik yang akan melakukan penilaian terhadap apa yang dipertanggungjawabkan tersebut.

Maka dengan demikian dapat ditegaskan bahwa akuntabilitas merupakan suatu kewajiban seorang pelayan publik atau suatu lembaga pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan mulai dari perencanaan, pelaksanaan sampai pada pengendalian semua sumber daya yang digunakan yang telah dipercayakan dalam rangka pencapaian tujuan yang ditetapkan secara langsung atau tidak langsung menggunakan media pertanggungjawaban yang tersedia secara periodik. Semakin kompleks tugas dan kewenangan yang dimiliki seseorang maupun lembaga dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, maka semakin tinggi tuntutan atau kewajiban untuk melakukan pertanggungjawaban.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara deskriptif, *good governance* yang diamati dari aspek transparansi dan akuntabilitas secara umum telah diterapkan dalam penyelenggaraan organisasi Kantor Camat Kormomolin namun belum sepenuhnya diterapkan dengan baik.
2. Secara deskriptif, rata-rata pelayanan publik yang diamati dari aspek efisiensi dan efektivitas masih berada pada kategori sedang. Artinya, pelaksanaan pelayanan belum berlangsung dengan baik karena belum sepenuhnya efisien dan efektif.
3. Secara inferensial, *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kormomolin walaupun pengaruhnya masih berada pada kategori sedang. Hal itu disebabkan penerapan *good governance* belum mengikuti makna yang terkandung dalam prinsip-prinsip yang dianut.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan dalam penelitian ini, maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Harus diakui bahwa Kantor Camat Kormomolin telah menerapkan pendekatan *good governance* dalam pengelolaan organisasi sebagaimana ditunjukkan dalam hasil penelitian ini. Penerapan *good governance* perlu dipertahankan intensitasnya namun harus diterapkan dengan baik sesuai dengan situasi dan kondisi organisasi secara keseluruhan.
2. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Camat Kormomolin masih berada pada kategori cukup baik. Oleh karena itu disarankan kepada pimpinan agar memperhatikan

aspek efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan pelayanan.

3. Pengaruh yang ditunjukkan *good governance* terhadap pelayanan publik walaupun positif dan signifikan namun pengaruhnya rendah. Hal itu disarankan agar penerapannya jangan hanya sekedar mengikuti perkembangan dimana *good governance* sedang hangat dibicarakan, akan tetapi benar-benar menerapkannya sesuai dengan makna yang dikandung dalam prinsip-prinsip tersebut dan sesuai dengan tuntutan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.2000. Manajemen Penelitian. Rineka Cipta ; Jakarta
- A.S, Moenir., 1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta:Bumi Aksara.
- Budiardjo, Miriam. 2008. *Dasar Dasar Ilmu Politik* edisi revisi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dharma, DR. Surya. (2007). Manajemen Kinerja. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Dra.Loينا Lalolo Krina P: Agustus 2003, *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*, Jakarta, Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Dwiyanto Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Cetakan kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardjasoemantri Koesnadi. 2003. *Good Governance Dalam Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia*, Bali.
- Haryatmoko, 2011, Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi, PT Gramedia Pustaka Utama, Kompas Gramedia Building, Jakarta
- Jabbara, J.G dan Dwivedi, O.P. 1989. Public Service Accountability. Connecticut: Kumarian Press, Inc.

- Kidder, Louise, 1981. *Research Method in Social Relation*, Holt, Rineheart and Winston.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/ KEP/ M.PAN./7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lembaga Administrasi Negara, 2000, *Akuntabilitas dan Governance*, Modul sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP), LAN, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama..
- Sinambela, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Impelentasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tjandra, W. Riawan, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Trenggono, P.B. 1997, *Kebijakan Pelayanan Masyarakat*, Makalah, LAN, Jakarta.
- United Nations Development Programme, 1999, 'Decentralization: A Sampling of Definitions', Joint UNDP-Government of Germany Evaluation of the UNDP Role in Decentralization and Local Governance, Working Paper.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia, Surabaya.