

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN SARIO KOTA MANADO**

SAMUEL NELWAN TARANDUNG

ARIE RORONG

FEMMY TULUSAN

samuernelwan08@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the application of the principles of good governance in improving the quality of public services in the Sario District Office, Manado City. This research uses descriptive qualitative research. Sources of data used in this study are primary data and secondary data with data collection techniques namely observation, interviews and documentation. The theory used is the theory of Sedarmayanti (2012) which states that good governance is a government that requires the commitment and involvement of all parties, namely the government, society, so that good government can become a reality and run well. This study uses indicators namely: Responsiveness, Effectiveness and Efficiency, Fairness, and Accountability, and Transparency. Based on the results of the study, it shows that the application of the principles of good governance in improving the quality of public services at the Sario sub-district office, Manado City, has not run optimally. This is related to the obstacles seen from the aspects of Responsiveness, Effectiveness and Efficiency, Fairness and Accountability, and Transparency.

Keywords: Good Governance, Public Services

PENDAHULUAN

Pelayanan publik sekarang ini telah menjadi isu yang kian menjadi strategis karena pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat dan tidak ada kemajuan, pengaruhnya sangat luas mulai dari kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lain-lain. Melihat dari situasi pelayanan publik yang saat ini perlu di terapkan tentang *Good Governance* guna mencapai tujuan organisasi yang baik. Dalam mencapai tujuan tersebut perlu didukung oleh sumber daya manusia yaitu pegawai yang memiliki sifat dan sikap prinsip *Good governance*. Seiring hal tersebut seorang pegawai pelayanan juga senantiasa memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, serta menghargai dan menghormati masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut merupakan salah satu fungsi pemerintah yang penting untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang pemerintah daerah pada pasal 209 ayat (2) huruf F yang menjelaskan bahwa kecamatan adalah Perangkat daerah kabupaten/kota. Dan pasal 221 ayat (1) menjelaskan bahwa kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* untuk menciptakan pemerintahan yang baik salah satunya melalui sistem pelayanan Publik yang Akuntabel. Pelayanan publik saat ini memiliki berbagai kelemahan, sebagaimana di ungkapkan oleh Mohamad (2003): kurang responsif, kurang informatif, kurang accessible, kurang koordinasi, kurang birokratis, kurang mau mendengar keluhan, saran dan aspirasi masyarakat. Selain itu, dari segi kelembagaan, kelemahan dari sistem pelayanan publik adalah terletak pada bentuk organisasi yang tidak di rancang khusus untuk

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

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

Masalah pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sario untuk masa sekarang ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang konferenship hal ini prinsip Responsif pada penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sario masih belum begitu baik dimana masih ditemukan masalah masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani. Penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Sario masih belum begitu baik yaitu ketika timbul tuntutan masyarakat yang mengidentifikasi birokrasi sebagai proses berbelit-belit dengan

waktu yang lama, dan pada akhirnya menimbulkan keluhan kesah bahwasanya birokrasi sangat tidak efektif dan efisien.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dari Reinaldi Gisberd Sasundame, Femmy Tulus, dan Jhonny Kalangi (2018) yang berjudul "Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara". Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip Good Governance Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara khususnya dalam pelayanan pembuatan E-KTP belum berjalan dengan baik hal ini terbukti dari hampir semua indikator Good Governance belum mampu diterapkan dengan baik di Dinas ini, indikator yang dimaksud ada sebagai berikut: Indikator pertama adalah Partisipasi. Dalam indikator ini belum berjalan dengan baik, hal ini terbukti partisipasi masyarakat dalam pembuatan E-KTP masih sangat lemah ini terbukti sejauh ini masih ada 37.781 orang dari 164.267 masyarakat Minahasa Utara yang wajib E-KTP atau sekitaran 23 persen. Indikator kedua adalah Rule of law, personal pegawai mematuhi aturan yang berlaku serta penegakan sanksi kepada pegawai yang melanggar aturan sejauh ini belum baik masalah-masalah disiplin pegawai dan tindakan penyimpangan prosedur masih ramai dilakukan oleh pegawai. Indikator berikutnya adalah transparansi, transparansi dalam pelayanan publik pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara belum berjalan dengan baik. Ini terbukti dari masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui alur, prosedur, biaya, waktu

penyelesaian dan kelengkapan berkas yang disiapkan untuk pembuatan E-KTP. Indikator selanjutnya adalah responsivitas, Responsivitas belum berjalan sebagaimana mestinya hal ini terjadikarena pihak belum merespon dengan kebutuhan dari masyarakat khususnya masyarakat yang mau membuat E-KTP sehingga menimbulkan masih banyaknya masyarakat yang belum membuat E-KTP dari beberapa tahun terakhir penurunan jumlah masyarakat yang wajib E-KTP yang belum membuat E-KTP sejauh ini belum mengalami penurunan signifikan. Dilihat dari indikator efektifitas dan efisiensi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara sejauh ini belum baik. Hal ini terbukti karena masih kurangnya sarana dan prasarana, serta kurang pegawai menjadi faktor utama. Dilihat dari indikator akuntabilitas dilihat akuntabilitas atau petanggung jawaban dinas kepada masyarakat sejauh ini belum mendapatkan hasil yang diharapkan karena dalam hal ini pelayanan yang diberikan dinas kepada masyarakat belum begitu baik karena masih muncul banyak masalah seperti kejelasan prosedur, alur, biaya, waktu penyelesaian keramahan pegawai dan lain sebagainya.

Kedua, penelitian dari Arie Rorong (2014) yang berjudul "Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Suatu Studi di Kecamatan Sario Kota Manado)". Penelitian ini menyimpulkan 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.

Secara umum, pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip good governance yang ada di Kecamatan Sario Kota Manado telah dilaksanakan dengan baik, walaupun belum sepenuhnya maksimal. Factor-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.

Ketiga, penelitian dari Yunita Ruata, Johnny Hanny Posumah, dan Rully Mambo (2016) yang berjudul “Penyelenggaraan Good Governance di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa”. Penelitian ini menyimpulkan konsensus yang ada di desa sea sudah berjalan baik dan sudah mengikuti prosedur yang ada karena pemerintah desa melaksanakan REMBUG, MUSDES dan MUSRENBANG dan masyarakat ikut berpartisipasi dalam menyampaikan aspirasinya dan diperoleh kesepakatan di dalamnya. Persamaan Hak di desa sea sudah berjalan baik yaitu masyarakat sudah mendapatkan haknya masing-masing dan masyarakat tidak ada batasan untuk mendapatkan informasi sehingga masyarakat bebas mengetahui apapun yang menjadi program pemerintah. Partisipasi masyarakat masih kurang dalam proses administratif seperti pembuatan KK dan KTP, kerja bakti serta masih kurang masyarakat yang ikut dalam Musyawarah bersama pemerintah. Kemudian Transparansi prinsip ini belum berjalan dengan baik, ini disebabkan karena masyarakat belum mendapatkan informasi dari pemerintah akan pengelolaan keuangan pembangunan yang sedang berlangsung maupun sudah berlangsung. Responsiveness pemerintah dalam hal pelayanan beras raskin untuk masyarakat kurang mampu, perlu adanya pembaharuan data karena data untuk

beras raskin sudah bersifat lama, sudah ada sebelum pemerintahan sekarang menjabat. Selain itu pemerintah harus ada respons tegas untuk hal kewajiban dalam pembuatan KK dan KTP karena sebagian besar masyarakat belum mengurusnya. Pemerintah harus ada respons yang tegas akan pembuatan Perdes dan dalam pelayanan kesehatan perlu adanya bidan atau mantri yang siap setiap waktu di puskesmas desa. Pemerintah perlu ada respons terhadap data desa yang masih bersifat lama yakni pembaharuan profil desa lebih khusus harus ada sensus penduduk dan RKP Desa yang masih berstatus 2015. Perlu ada perhatian untuk papan informasi desa. Prinsip penegakan hukum di desa sea ada peningkatan, karena sudah lebih aman dari pemerintahan sebelumnya, namun lebih baik lagi jika pemerintah membuat Perdes. Efektif dan efisien belum dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat dengan baik karena Pelayanan, pengelolaan dana, kelengkapan administrasi belum maksimal, sarana informasi yang belum lengkap serta perdes yang belum ada di desa sea. Akuntabilitas dalam pengelolaan sudah baik namun untuk akuntabilitas terhadap administratif desa belum berjalan baik seperti belum akuntabelnya profil desa lebih khusus sensus penduduk yang tidak dilaksanakan, dan RKPDesa yang masih menggunakan RKPDesa tahun 2015.

Keempat, penelitian dari Alan Pusida, Joyce Rares, dan Rully Mambo (2021) yang berjudul “Transparansi Pengelolaan Dana Desa Oleh Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pembangunan di Desa Kuma Selatan Kecamatan Essang Selatan Kabupaten Kepulauan Talaud”. Transparansi merupakan salah satu prinsip yang dapat menjamin akses atau kebebasan bagi seluruh masyarakat untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan dan pengelolaan yang

dilakukan oleh pemerintah. Transparansi dalam pengelolaan dana desa harus dilaksanakan secara maksimal, sehingga tujuan untuk pemerataan kesejahteraan masyarakat dapat terwujud. Berdasarkan undang-undang No. 6 Tahun 2014, Dana desa merupakan dana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memfokuskan pada fenomena-fenomena dan kegiatan untuk mengetahui pandangan secara mendalam terhadap karakteristik umum yang terjadi dalam kehidupan masyarakat baik secara individu maupun kelompok. Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian ini maka yang menjadi focus pembahasan transparansi pengelolaan dana desa oleh pemerintah dalam pelaksanaan pembangunan di desa kuma selatan yang menurut kristianten (2006:73) bahwa yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pengolahan dana desa yaitu: ketersediaan dan aksesibilitas dokumen anggaran, kerangka regulasi yang menjamin transparansi, keterbukaan proses, kejelasan dan kelengkapan informasi dalam dokumen anggaran.

Kelima, penelitian dari Estevina F.G Dien, Novie Pioh, dan Donald Monintja (2021) yang berjudul “Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Untuk Menunjang Terwujudnya Good Governance (Studi: di Kantor Kecamatan Sonder Kab. Minahasa)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai Profesionalitas Aparatur Sipil Negara dalam Penyelenggaraan Pemerintahan untuk menunjang terwujudnya Good Governance di Kantor Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. Metode yang digunakan peneliti

ialah Metode Penelitian Kualitatif dengan fokus penelitian di ambil dari SOP Aparatur Kantor Kecamatan Sonder berdasarkan PP Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, dengan Grand Theory dari Monintja dan Naleng mengenai Pemerintahan yang berkualitas yaitu Peningkatan Kompetensi, Inovasi, Sistem Pelayanan serta Middle Theory dari Siagian S. P (2000) tentang Profesionalisme. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: 1) aparaturnya Kantor Kecamatan Sonder belum disiplin dalam jam kerja. 2) Keterampilan dan kemampuan aparaturnya masih belum memadai. 3) Fasilitas atau sarana penunjang di Kantor Kecamatan Sonder Masih Terbatas. 4) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih cenderung lambat dan rumit.

Konsep Good Governance

Menurut Sedarmayanti (2012) menyatakan bahwa Good governance merupakan suatu pemerintahan yang membutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah, masyarakat, agar pemerintah yang baik dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, terdapat beberapa unsur atau prinsip utama yang dapat memberikan gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu: Akuntabilitas, Transparansi, Responsif, Partisipasi masyarakat, Efektivitas dan efisien, keadilan, dan Berorientasi pada Konsensus (Consensus Orientation) Visi strategis.

Konsep Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik, merupakan suatu kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan aturan pokok undang-undang bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang

telah disediakan oleh penyedia pelayanan publik. Berdasarkan uraian pengertian diatas, pelayanan publik dapat dipahami bahwa sebagai segala bentuk pelayanan, baik berupa barang ataupun jasa yang menjadi kewajiban untuk dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah.

Menurut Sinambela, dkk (2011), asas-asas pelayanan publik antara lain:

1. **Transparansi**, artinya bersifat terbuka, tidak ada yang ditutup-tutupi terhadap pihak yang membutuhkan pelayanan,
2. **Akuntabilitas**, artinya mempertanggung jawabkan segala sesuatu berdasarkan peraturan perundang-undangan,
3. **Kondisional**, artinya harus berdasarkan dengan kondisi dan kemampuan antara pihak pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpedoman pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
4. **Partisipatif**, artinya mendorong masyarakat untuk ikut serta berperan dalam pelayanan dengan tetap memperhatikan, kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat,
5. **Kesamaan Hak**, artinya tidak melakukan diskriminatif dalam artian tidak mempermasalahkan adanya perbedaan agama, suku, ras, golongan, gender dan tingkat status ekonomi masyarakat,
6. **Keseimbangan Hak dan kewajiban**, artinya pemberi dan penerima pelayanan harus mampu menempatkan posisinya dalam pemenuhan hak dan kewajiban setiap pihak dan tidak mengedepankan kepentingan pribadi masing-masing.

Prinsip pelayanan publik terdapat pada nomor PP No 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik, PP ini mengatur penyelenggaraan system pelayanan yang terintegrasi dalam pelayanan publik, selain itu

adapun prinsip-prinsip pelayanan publik antara lain:

1. **Kesederhanaan**, artinya dalam proses pemberian pelayanan tidak harus berbelit-belit dan tidak mempersulit pelaksanaan pelayanan.
2. **Kejelasan**, artinya dalam segala persyaratan pelayanan publik harus jelas seperti rincian biaya pembayaran dan juga harus ada kejelasan mengenai tata cara pelayanan yang sesuai prosedur.
3. **Kepastian waktu**, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat terselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan.
4. **Akurasi**, artinya dalam proses pelayanan publik data-data yang diterima dengan benar, sesuai dengan fakta, tepat dan sah.
5. **Keamanan**, artinya dalam proses pelayanan publik harus mampu memberikan kepastian hukum dan rasa aman kepada penerima layanan.
6. **Tanggung jawab**, artinya para penyelenggara pelayanan mampu menyelesaikan segala keluhan atau persoalan yang diadukan masyarakat.
7. **Kelengkapan sarana dan prasarana**, artinya tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan layak untuk para penerima layanan, agar masyarakat dapat merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan.
8. **Kemudahan akses**, artinya tempat dan lokasi dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
9. **Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan**, artinya pemberi pelayanan harus bersifat sopan, santun, ramah, disiplin serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

agar dapat tercipta hubungan yang baik antara pemberi dan penerima layanan.

10. Kenyamanan artinya, dalam lingkup pelayanan harus menyediakan fasilitas yang lengkap, teratur, nyaman, bersih dan sehat.

Kualitas Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan Administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai yang diharapkan perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Menurut parasuraman dan Berry dalam Pasolang (2011): untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi yaitu sebagai berikut:

1. *Reliability*, (kehandalan) kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
2. *Responsiveness*, (daya tanggap) kesediaan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan secara tepat dan cepat.
3. *Empathy*, (empati) mampu memberikan perhatian dan melakukan pendekatan antar pegawai dan konsumen, serta berusaha mengetahui kebutuhan para konsumen.
4. *Tangibles*, (Bukti langsung) penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya,

seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

5. *Assurance*, memberikan jaminan dan kepastian terhadap konsumen sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dari penerima layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan memanfaatkan landasan teori yang akan dipakai sebagai pemandu, penelitian ini akan berfokus pada penelitian yang sesuai dengan fakta di lapangan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tentang penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado.

Yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menggunakan teori dari Sedarmayanti (2012) menyatakan bahwa Good governance merupakan suatu pemerintahan yang membutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah, masyarakat, agar pemerintah yang baik dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, dengan menggunakan indikator:

- 1) Responsivitas
- 2) Efektivitas dan Efisien
- 3) Keadilan
- 4) Akuntabilitas
- 5) Transparansi.

Adapun informan penelitian yang akan diambil merupakan dari:

1. Camat (1 orang)
2. Sekretaris Kecamatan (1 orang)
3. Kepala Seksi (3 orang)

4. Staf (2 orang)
5. Masyarakat (3 orang)

Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan dalam menganalisis data digunakan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL PEMBAHASAN

1. Responsivitas

Dapat disimpulkan bahwa aparatur yang ada di Kantor Camat Sario telah melaksanakan tugasnya secara baik, berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat yang mengurus dokumen serta memberikan penjelasan yang jelas mengenai persyaratan administrasi yang perlu di persiapkan.

2. Efektivitas dan Efisien

Dari keseluruhan hasil wawancara, dijelaskan bahwa pegawai Kantor Camat Sario sudah disiplin dalam memberikan pelayanan tetapi berbeda dengan apa yang dikatakan oleh petugas dan masyarakat bahwa belum disiplin karena datang terlambat dan pulang duluan sebelum waktunya. Kemudian indikator kedisiplinan pegawai atau petugas dalam memberikan pelayanan belum disiplin dimana pegawai seringkali datang terlambat sehingga membuat masyarakat merasa menunggu untuk menerima layanan. Mengenai visi dan misi dimana tidak ada masalah pada indikator tersebut dimana bapak Camat serta pegawai yang ada di Kantor Camat Sario mampu menjalankan amanah dari visi-misi kecamatan karena itu merupakan salah satu cara untuk mensejahterahkan masyarakat. Dan mengenai pelayanan yang mudah pada indikator efektivitas dan efisien itu sebagian pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kelengkapan berkas, namun ada

juga pegawai yang memungut biaya serta berbelit-belit dalam melakukan kelengkapan berkas dalam melayani masyarakat.

3. Keadilan

Pelayanan yang adil belum sepenuhnya di jalankan dengan baik, dimana pegawai Kantor Camat belum sepenuhnya bersikap adil kepada masyarakat karena ada pegawai yang mendahulukan keluarganya atau menggunakan sistem Nepotisme dalam memberikan pelayanan dibanding yang datang lebih awal.

4. Akuntabilitas

Prosedur pelayanan cukup baik dimana prosesnya tidak berbelit-belit dan petugas sangat profesional dalam memberikan pelayanan. Artinya, pemberi layanan sudah cukup mampu menyediakan layanan dengan teliti terhadap produk layanan yang dihasilkan. Maka dengan demikian disimpulkan bahwa Akuntabilitas sudah dilaksanakan dengan baik, dikarenakan Camat dan Pegawai Kantor Camat Sario dapat bertanggung jawab ketika terdapat kurang ketelitian atau kelalai meskipun masyarakat tidak terlalu mengetahui masalah yang ada di Kantor Camat Sario.

5. Transparansi

Terkait dengan kejelasan biaya pelaksana belum dipublikasikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak terlalu tahu tentang berapa biaya yang harus dikeluarkan dan pada kenyataannya biaya di tentukan oleh pegawai yang sering kali memungut biaya yang diluar prediksi masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Prinsip responsivitas sudah diterapkan dengan baik, dimana indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang

baik dari petugas kecamatan Sario kepada masyarakat. Sikap dan komunikasi tersebut yang meliputi instrumen keramahan, kesopanan, keadilan, dan kejelasan bicara kepada masyarakat berada pada kategori cukup baik.

2. Penerapan prinsip-prinsip good governance dengan indikator efektivitas dan efisien belum diterapkan dengan baik dimana pemerintah cukup disiplin dan sudah memberikan pelayanan dengan baik.
3. Prinsip good governance dengan indikator keadilan dalam pelayanan publik dijelaskan bahwa prinsip keadilan dalam memberikan pelayanan di kantor Kecamatan Sario belum dikatakan adil karena masih menggunakan sistem pelayanan nepotisme (sistem kekeluargaan).
4. Prinsip akuntabilitas sudah diterapkan dengan baik dimana camat dan pegawai lainnya bertanggung jawab, mampu menjalankan prosedur dan mekanisme pelayanan di Kantor Kecamatan Sario.
5. Prinsip transparansi pada kantor kecamatan belum diterapkan dengan baik dimana aparatur pegawai tidak terbuka tentang biaya pelaksana yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak tahu berapa rincian yang seharusnya dikeluarkan pada saat melakukan pengurusan tentang administrasi kependudukan dan juga tidak ada kejelasan tentang waktu penyelesaian administrasi dokumen sehingga masyarakat merasa kebingungan terkait biaya dan waktu administrasi di kantor tersebut.

Saran

1. Pemerintah diharapkan memberikan perhatian yang lebih kepada masyarakat

dalam memberikan pelayanan sehingga penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan baik guna mencapai kesejahteraan masyarakat dan diharapkan tetap menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan instansi.

2. Diharapkan pihak pelaksana mampu memberikan pemahaman tentang pentingnya dalam mengurus dokumen kependudukan.
3. Pemerintah diharapkan memberikan pelayanan intensif yang sesuai dan layak kepada Masyarakat Kecamatan Sario Kota Manado.

DAFTAR PUSTAKA

- Dien, Estevina., Novie Pioh, dan Donald Monintja. 2021. "Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Untuk Menunjang Terwujudnya Good Governance (Studi: di Kantor Kecamatan Sonder Kab. Minahasa)" dalam Jurnal Administrasi Publik. Manado: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Penerapannya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan. 2008. *Eletronic Government for good Governance*. Jurnal system informasi dan manajemen teknologi informasi.
- Mohammad. 2003. *Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif Administrasi Negara*. Jurnal Penelitian Administrasi Publik.

- Pasolong, H. 2013. *Teori pelayan publik*.
[http:// theory manajemen organisasi
blogspot.com](http://theorymanajemenorganisasi.blogspot.com)
- Pusida, Alan., Joyce Rares, dan Rully Mambo. 2021. “Tranparansi Pengelolaan Dana Desa Oleh Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pembangunan di Desa Kuma Selatan Kecamatan Essang Selatan Kabupaten Kepulauan Talaud” dalam *Jurnal Administrasi Publik*. Manado: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi.
- Rorong, Arie. 2014. Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Suatu Studi di Kecamatan Sario Kota Manado) dalam *Jurnal Politico* Jilid 1 Halaman 57-64. Manado: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi.
- Ruata, Yunita., Johnny Hanny Posumah, dan Rully Mambo. 2016. “Penyelenggaraan Good Governance di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa” dalam *Jurnal Administrasi Publik* Jilid 1 Terbitan 37. Manado: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi.
- Sasundame, Reinaldi., Femmy Tulusan, dan Jhonny Kalangi. 2018. “Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara” dalam *Jurnal Administrasi Publik* Jilid 1 Terbitan 043. Manado: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Government (Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambella. 2011. *Asas-asas Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang tahun Nomor 23 (2014) tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun (2009) tentang pelayanan publik.
- Zulkarnain. 2002. *Kendala Terwujudnya Good Governance*.