

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* (STUDI KASUS PELAYANAN  
PUBLIK DI KELURAHAN TANGKERANG UTARA  
KOTA PEKANBARU TAHUN 2011)**

**RIKO DWI HANDOKO**  
[Radenrickofahlevi@gmail.com](mailto:Radenrickofahlevi@gmail.com)  
**085271010087**

**(Pembimbing: Drs. Raja Muhammad Amin, M.Si)**  
Jurnal Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau Km 12.5 Panam

***ABSTRACT***

*Government service that has been implemented in truth intended to create a fair and prosperous society across either materil or spiritual based on Pancasila in Indonesian platform independent, united, sovereign and independent work life of the people in a nation that is peaceful, tranquil, orderly and dynamic and mixing within the world of an independent and sovereign state. Making primary a quality public services is one of the hallmarks of a good governance. Objective of this study is to analyze the principles of good governance (public service case study in Kelurahan Tangkerang Utara Kota Pekanbaru). The research was conducted in Kelurahan Tangkerang Utara Kota Pekanbaru, with a total population in this study are all officer totaling 13 villages and communities that do management letters amounted to an average of 25 people. Informants used by 13 persons, they are: 1 head of the office district, 1 secretary, 11 staff, and the community of 25 people, so the total number of 38 informants. In this study, data were analyzed using descriptive qualitative analysis that is trying to give a clear and detailed statement found on a field of application of the principles of good governance (case studies of public services in Kelurahan Tangkerang Utara Kota Pekanbaru). The results showed that the application of the principles of good governance in Kelurahan Tangkerang Utara Kota Pekanbaru in the form of public service based on the service indicator that transparency, accountability, conditional, participatory and equality rights, the balance of rights and obligations are measured judged good enough. Factors which become obstacles in the application of the principles of good governance in Kelurahan Tangkerang Utara Kota Pekanbaru is skills factor possessed by the officer. Recommended to the membership officer for more skills in using electronic equipment, and also increase his discipline to the services provided to the community can be more optimal.*

*Key word : Good Governance, public service, leadership*

## PENDAHULUAN

Seiring dengan lahirnya undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka setiap daerah terutama daerah-daerah yang memiliki potensi untuk berkembang dituntut agar dapat meningkatkan kegiatan-kegiatan pemerintahan dan pembangunan dengan melakukan pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintahan daerah dalam rangka percepatan pembangunan daerah tersebut. Di samping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Untuk mencapai tujuan di atas disusunlah suatu pola umum pelayanan guna mengarahkan dan penyatuan langkah dalam mengatur suatu pelayanan. Terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas (prima) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karenanya kebijakan pendayagunaan aparatur Negara khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, harus senantiasa diprioritaskan dan mendapat perhatian serius. Pelayanan yang selama ini terkesan berbelit-belit, prosedur yang panjang, waktu yang lama, ketidak jelasan biaya, dan banyak praktek pungutan liar adalah potret buram dari buruknya pelayanan publik. Kondisi seperti ini sudah pasti berpengaruh besar terhadap lambannya peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi.

Sedangkan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dikenal dengan istilah prinsip *good governance*, sebagaimana tercantum di dalam Pasal 20 UU No. 32/2004 sebagai berikut:

1. Asas Kepastian Hukum, adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan perundang-undangan, kepatuhan dan keadilan dalam setiap kebijakan Penyelenggara Negara.
2. Asas Tertib Penyelenggaraan Negara, adalah asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian dan keseimbangan dalam pengendalian Penyelenggara Negara;
3. Asas Kepentingan Umum, adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan umum daripada kepentingan individu atau kelompok dengan cara yang aspiratif, akomodatif dan selektif.
4. Asas Keterbukaan, adalah asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yg benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara.
5. Asas Proporsionalitas, adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban Penyelenggara Negara.
6. Asas Profesionalitas, adalah asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kompetensi, kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Asas Akuntabilitas, adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan Penyelenggara Negara harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8. Asas Efektifitas, adalah asas yang berorientasi pada tujuan yang tepat guna dan berdaya guna
9. Asas Efisiensi, adalah asas yang berorientasi pada minimalisasi penggunaan sumber daya untuk mencapai hasil kerja yang terbaik

Sehubungan dengan hal itu pemerintah telah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi. Intruksi Presiden tersebut pada intinya mengamanatkan kepada beberapa instansi pemerintahan untuk segera melakukan berbagai kebijakan, program dan tindakan dalam meningkatkan iklim investasi/usaha. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kinerja dan menyederhanakan proses perizinan. disamping itu, perbaikan kinerja aparatur

yang terkait di bidang pelayanan umum perlu segera diwujudkan antara lain melalui ketentuan yang mengatur tentang kepastian biaya dan waktu penyelesaian pelayanan, membentuk sistem pelayanan dengan pola terpadu bagi jenis-jenis pelayanan yang terkait untuk lebih memudahkan masyarakat. Sistem informasi dan publikasi berbagai kebijakan perbaikan pelayanan dilakukan secara transparan, agar dapat di jadikan fungsi pengawasan yang efektif oleh masyarakat (*social control*).

Pemilihan kelurahan Tangkerang Utara sebagai objek penelitian karena banyaknya keluhan dari masyarakat setempat dan penulis alami sendiri. Dari prasurvei yang penulis lakukan di kantor kelurahan Tangkerang Utara, yang berkaitan dengan kinerja pegawai terdapat gejala-gejala yang mendukung untuk diadakannya suatu rencana penelitian yaitu:

1. Kinerja pegawai kantor kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai masih rendah.
2. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan pegawai dalam pengurusan surat menyurat masih memilih-milih dengan melihat status dan jabatan, seperti masyarakat yang memiliki jabatan akan diproses cepat dan begitu sebaliknya.
3. Masih kurangnya informasi yang diberikan oleh pegawai kantor kelurahan Tangkerang Utara kepada masyarakat yang mengurus surat menyurat. Hal ini dilihat bahwa persyaratan perizinan masih harus ditanya langsung pada pegawai.
4. Pengurusan pembuatan KTP dan KK yang memakan waktu yang lama

Untuk lebih jelasnya tentang jenis pelayanan langsung yang ada di Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1. Rekapitulasi Pelayanan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru Tahun 2012**

No	Jenis Pelayanan	Target Waktu	Waktu Realisasi
1	Pembuatan KTP Baru dan Perpanjangan KTP	14 Hari	Lebih 14 Hari
2	Pelaporan Kelahiran	1 Hari	1 Hari
3	Pelaporan Kematian	1 Hari	1 Hari
4	Pembuatan / Pengantian KTP Hilang	1 Hari	Lebih 1 Hari
5	Pelaporan Perpindahan	1 Hari	Lebih 1 Hari
6	Pelaporan Kedatangan	14 Hari	Lebih 14 Hari
7	Pelaporan Tamu	1 Hari	1 Hari
8	Pengaduan warga	7 Hari	Lebih 7 Hari

Sumber: Kantor Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru Tahun 2012

Begitu juga kinerja pegawai yang belum memuaskan juga dapat dilihat dari pelaksanaan tugas dan fungsi, terbukti dari tingkat absensi pegawai setahun terakhir terus mengalami peningkatan, seperti yang terlihat dari tabel berikut:

**Tabel 1.2. Rekapitulasi Absensi Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru Tahun 2012**

Bulan	Jumlah Pegawai	Izin		Sakit		Alpha	
		Jl	%	Jl	%	Jl	%
January-	13	4	30.8	3	23.1	3	23.1
February-	13	3	23.1	2	15.4	3	23.1
March-12	13	2	15.4	4	30.8	4	30.8
April-12	13	3	23.1	3	23.1	3	23.1
May-12	13	5	38.5	5	38.5	4	30.8
June-12	13	3	23.1	4	30.8	4	30.8
July-12	13	6	46.2	5	38.5	3	23.1
August-	13	7	53.8	4	30.8	4	30.8
Septembe	13	3	23.1	5	38.5	3	23.1
October-	13	5	38.5	6	46.2	5	38.5
Novembe	13	8	61.5	8	61.5	6	46.2
Decembe	13	7	53.8	7	53.8	7	53.8

Sumber: Kantor Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru Tahun 2012

Berbagai fenomena di atas, menurut analisa penulis dapat disebabkan oleh faktor-faktor seperti kurang adanya transparansi administrasi, kegiatan pelaksanaan kebijakan beserta hasil-hasilnya belum terbuka, penyusun kebijakan publik masih belum sesuai dengan keinginan publik, kemampuan dan keterampilan yang rendah, iklim organisasi yang kurang mendukung, kinerja pegawai pegawai yang rendah, sistem pengambilan keputusan yang tidak sesuai dengan prosedur. Semua ini jelas akan mempengaruhi kinerja pegawai, sehingga mengakibatkan kinerja pegawai yang rendah. Dalam penelitian ini peneliti mencoba untuk membahas tentang **Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance (Studi Kasus Pelayanan Publik di Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru)**.

## **METODE PENELITIAN**

### **Tipe Penelitian**

Setelah seluruh data terkumpul, data tersebut kemudian dipadu dengan hasil wawancara dan ditarik kesimpulan melalui teknik analisa triangulasi data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan lebih menitik beratkan pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang dikaji daripada memerincinya menjadi variabel-variabel yang saling terkait. Dengan metode penelitian kualitatif maka akan diperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena untuk selanjutnya dihasilkan sebuah teori. Karena tujuannya berbeda dengan penelitian kuantitatif, maka prosedur perolehan data dan jenis penelitian kualitatif juga berbeda.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini di lakukan di kantor kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru. Alasan peneliti memilih kantor kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru sebagai tempat penelitian adalah karena pada kantor kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru masih adanya fenomena-fenomena dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru sebagai lokasi penelitian.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah semua Pegawai Kantor Kelurahan yang berjumlah 13 orang dan masyarakat yang melakukan pengurusan surat-surat rata-rata berjumlah 250 orang setiap bulan. Maka peneliti menarik sampel semua Pegawai Kantor Kelurahan. Sedangkan bagi setiap

masyarakat memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel dalam penelitian ini, namun dikarenakan beberapa kendala yaitu waktu, tenaga, biaya dan jumlahnya yang banyak sehingga menyebabkan kesulitan bagi peneliti, maka diambil 10% dari populasi masyarakat yang melakukan pengurusan surat-surat yaitu 25 orang.

#### **Informan Penelitian**

Informan adalah seseorang atau kelompok orang yang memiliki pengetahuan, memahami dan lebih berpengalaman mengenai objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan sebagai objek informasi dengan penentuan sampel menggunakan teknik *snowball* sampling yaitu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian menjadi besar sesuai dengan data yang dibutuhkan.

Dalam penelitian ini yang diambil untuk menjadi informan adalah peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Kantor Kelurahan, Sekretaris, Staf dan masyarakat. Didalam penelitian ini, Kepala Kantor Kelurahan dijadikan sebagai *key informan*. Alasan peneliti mengambil mereka sebagai informan karena mereka merupakan orang-orang yang terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan dan tanggung jawab yang ada di Kantor Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru.

**Tabel 1.3 Informan Penelitian**

No	Informan	Jumlah(orang)
1	Lurah	1
2	Sekretaris Lurah	1
3	Pegawai	11
4	Masyarakat	25
	Jumlah	38

Sumber: Data Kantor Kelurahan Tangkerang Utara

#### **Penentuan Informan**

Adapun teknik penentuan informan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik sensus yakni menjadikan seluruh populasi yang ada sebagai sampel/responden, yaitu kepala kantor kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru beserta para pegawainya dan sebagian masyarakat yang melakukan pengurusan surat menyurat dan perizinan dengan tujuan teknik insidental yang berjumlah 250 orang.

#### **Jenis dan Sumber Data**

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang merupakan sumber utama dalam penelitian ini, yakni data yang di peroleh langsung dari hasil angket dan wawancara yang telah ditetapkan dalam menganalisis kinerja pegawai kantor kelurahan Tangkerang Utara.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari pihak pertama, melalui dokumen, monografi, papan data di kabupaten, buku-buku dan hasil penelitian lainnya. Sumber tersebut dapat berupa literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Wawancara adalah dari pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung kepada responden yang dijadikan sample, baik kepala kantor maupun staf pegawai kantor kelurahan Tangkerang Utara.
2. Studi dokumentasi dilakukan sebagai usaha guna memperoleh data yang bersifat teori sebagai pembanding dengan data penelitian yang diperoleh. Data tersebut dapat diperoleh dari literatur, catatan kuliah, buku-buku (*text book*), peraturan perundang-undangan, majalah, surat kabar, artikel, situs web, penelitian-penelitian sebelumnya serta tulisan lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## Teknik Analisis Data

Lexy J Maleong (1998:71) mengemukakan bahwa terhadap data yang bersifat kualitatif yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan. Setelah seluruh data terkumpul, data tersebut kemudian dipadu dengan hasil wawancara dan ditarik kesimpulan melalui teknik analisa triangulasi data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan dilapangan mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kelurahan.

Analisis data merupakan suatu proses penyusunan agar data dapat ditafsirkan. Karena penelitian ini bersifat deskriptif maka teknik analisis data yang digunakan adalah teknik penggambaran dengan kata-kata atau kalimat dan dipisah-pisahkan menurut kategorinya untuk mendapatkan kesimpulan data dan memperoleh kesimpulan yang akurat dalam penelitian ini, peneliti akan melaksanakan analisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mencatat hasil penelitian yang diperoleh baik melalui observasi, wawancara maupun dalam bentuk transkrip.
2. Setelah ditafsirkan lalu data dipilah-pilah untuk menajamkan serta mengarahkan dan membuang yang tidak penting.
3. Mengklasifikasikan data-data tersebut dengan fokus penelitian.
4. Menganalisis data-data tersebut dan memberikan interpretasi terhadap data yang diperoleh dengan cara memberikan penjelasan yang bersifat kualitatif.
5. Menarik kesimpulan agar maksud dari penelitian ini dapat memberi arti

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Tangkerang Utara

Untuk memastikan bahwa asas *Good Governance* diterapkan pada setiap aspek pelayanan publik dan di semua jajaran Kelurahan Tangkerang Utara sesuai asas *Good Governance* yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi serta kesetaraan dan kewajaran diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan dengan tetap memperhatikan pemangku kepentingan. Untuk lebih jelasnya mengenai fokus penilaian adalah sebagai berikut:

### Transparansi

Untuk menjaga obyektivitas dalam menjalankan kegiatan, organisasi harus menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan. Organisasi harus mengambil inisiatif untuk mengungkapkan tidak hanya masalah yang disyaratkan oleh peraturan perundang-undangan, tetapi juga hal yang penting untuk pengambilan keputusan oleh pemegang saham, kreditur dan pemangku kepentingan lainnya.

Tabel 3.1. Distribusi Frekuensi Data Transparansi

No item Transparansi	Baik	Cukup	Kurang
1	5	3	7
2	4	3	3
3	5	3	7
4	3	7	5
5	4	4	7
6	3	4	3
Jumlah	24	34	42
Persentase	6.0	6.0	28.0

Pada item pernyataan no 1 terlihat bahwa pegawai Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah bersikap dan berperilaku yang memperlihatkan kepatuhan dalam melaksanakan peraturan pelayanan yang ada. Menurut penjelasan para responden, Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah cukup bersikap dan berperilaku yang memperlihatkan kepatuhan dalam melaksanakan peraturan pelayanan yang ada.

*Kami telah berusaha bersikap dan berperilaku sesuai dengan peraturan pelayanan yang ada dalam melaksanakan pelayanan masyarakat (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Senin, 1 April 2013, 10.00 WIB). Pegawai Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah berusaha bersikap dan berperilaku yang memperlihatkan kepatuhan dalam melaksanakan peraturan pelayanan yang ada (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)*

Pada item pernyataan no 2 terlihat bahwa Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah menyediakan informasi pelayanan yang harus diungkapkan, tetapi tidak terbatas pada visi, misi, sasaran dan strategi pelayanan organisasi, biaya, pengendalian dalam pelayanan organisasi yang memiliki benturan kepentingan, sistem manajemen risiko, sistem pengawasan dan pengendalian internal, sistem dan pelaksanaan Good Governance serta tingkat kepatuhannya, dan kejadian penting yang dapat mempengaruhi kondisi pelayanan organisasi.

*Kami telah menyediakan informasi pelayanan yang harus diungkapkan, tidak terbatas pada visi, misi, sasaran dan strategi pelayanan organisasi, biaya, pengendalian dalam pelayanan organisasi yang memiliki benturan kepentingan, sistem manajemen risiko, sistem pengawasan dan pengendalian internal, sistem dan pelaksanaan Good Governance serta tingkat kepatuhannya, dan kejadian penting yang dapat mempengaruhi kondisi pelayanan organisasi (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Senin, 1 April 2013, 10.00 WIB). Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah berusaha menyediakan informasi pelayanan, tidak terbatas pada visi, misi, sasaran dan strategi pelayanan organisasi, biaya, pengendalian dalam pelayanan organisasi yang memiliki benturan kepentingan, sistem manajemen risiko, sistem pengawasan dan pengendalian internal, sistem dan pelaksanaan Good Governance serta tingkat kepatuhannya, dan kejadian penting yang dapat mempengaruhi kondisi pelayanan organisasi (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)*

Pada item pernyataan no 3 terlihat bahwa prinsip keterbukaan pelayanan yang dianut oleh Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan kerahasiaan Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru sesuai dengan peraturan perundang-undangan, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi. Menurut penjelasan para responden, Prinsip keterbukaan pelayanan yang dianut oleh Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan kerahasiaan Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru sesuai dengan peraturan perundang-undangan, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi.

*Dalam penerapan keterbukaan pelayanan, kami menjaga kerahasiaan Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru sesuai dengan perundang-undangan, jabatan, dan hak-hak pribadi (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Senin, 1 April 2013, 10.00 WIB). Prinsip keterbukaan pelayanan yang dianut oleh Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan kerahasiaan Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru sesuai dengan peraturan perundang-undangan, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)*

Pada item pernyataan no 4 terlihat bahwa Kebijakan Pelayanan Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan kepada masyarakat. Menurut penjelasan para responden, Kebijakan Pelayanan Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah ada secara tertulis dan proporsional dikomunikasikan kepada masyarakat.

*Pelayanan di Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah tertulis dan secara proporsional telah kami sampaikan kepada masyarakat (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Senin, 1 April 2013, 10.00 WIB). Kebijakan Pelayanan Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah ada secara tertulis dan proporsional dikomunikasikan kepada masyarakat (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)*

Pada item pernyataan no 5 terlihat bahwa Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi pelayanan organisasi serta membuka akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip transparansi dalam lingkup kedudukan masing-masing. Menurut penjelasan para responden, Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi pelayanan organisasi serta membuka akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip transparansi dalam lingkup kedudukan masing-masing.

*Kami telah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi pelayanan organisasi serta membuka akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip transparansi dalam lingkup kedudukan masing-masing (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Senin, 1 April 2013, 10.00 WIB). Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi pelayanan organisasi serta membuka akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip transparansi dalam lingkup kedudukan masing-masing (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)*

### **Partisipasi**

Prinsip yang menjamin atau menuntut setiap individu harus diberdayakan, diberikan kesempatan dan dikutsertakan untuk berperan dalam proses-proses birokrasi mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Partisipasi setiap individu dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung.

**Tabel 3.2. Distribusi Frekuensi Data Partisipasi**

No item Partisipasi	Baik	Cukup	Kurang
1	9	10	6
2	6	11	8
3	7	13	5
4	8	12	5
5	7	11	7
6	3	14	8
Jumlah	40	71	39
Persentase	26.7	47.3	26.0

Pada item pernyataan no 1 terlihat bahwa setiap bagian organisasi Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah menghindari terjadinya dominasi dari pihak manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu, bebas dari benturan kepentingan dan dari segala pengaruh atau tekanan, sehingga pengambilan keputusan dalam pelayanan dapat dilakukan secara obyektif. Menurut penjelasan para responden, Setiap bagian organisasi Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah menghindari terjadinya dominasi dari pihak manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu, bebas dari benturan kepentingan dan dari segala pengaruh atau tekanan, sehingga pengambilan keputusan dalam



pelayanan dapat dilakukan secara obyektif.

*Kami telah berusaha menghindari terjadinya dominasi dari pihak manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu, bebas dari benturan kepentingan dan dari segala pengaruh atau tekanan, sehingga pengambilan keputusan dalam pelayanan dapat dilakukan secara obyektif (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Selasa, 2 April 2013, 10.00 WIB). Setiap bagian organisasi Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah menghindari terjadinya dominasi dari pihak manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu, bebas dari benturan kepentingan dan dari segala pengaruh atau tekanan, sehingga pengambilan keputusan dalam pelayanan dapat dilakukan secara obyektif (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)*

Pada item pernyataan no 2 terlihat bahwa Setiap bagian organisasi Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan SOP dan peraturan perundang-undangan, tidak saling mendominasi dan atau melempar tanggung jawab antara satu dengan yang lain sehingga terwujud sistem pengendalian internal yang efektif dalam pelayanan. Menurut penjelasan para responden, Setiap bagian organisasi Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan SOP dan peraturan perundang-undangan, tidak saling mendominasi dan atau melempar tanggung jawab antara satu dengan yang lain sehingga terwujud sistem pengendalian internal yang efektif dalam pelayanan

*Kami telah melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan SOP dan peraturan perundang-undangan, tidak saling mendominasi dan atau melempar tanggung jawab antara satu dengan yang lain sehingga terwujud sistem pengendalian internal yang efektif dalam pelayanan (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Selasa, 2 April 2013, 10.00 WIB). Setiap bagian organisasi Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan SOP dan peraturan perundang-undangan, tidak saling mendominasi dan atau melempar tanggung jawab antara satu dengan yang lain sehingga terwujud sistem pengendalian internal yang efektif dalam pelayanan (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)*

Pada item pernyataan no 3 terlihat bahwa Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada semua pegawai sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada organisasi dalam pelayanan. Menurut penjelasan para responden, Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada semua pegawai sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada organisasi dalam pelayanan.

*Kami telah berusaha memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada semua pegawai sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada organisasi dalam pelayanan (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Selasa, 2 April 2013, 10.00 WIB). Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada semua pegawai sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada organisasi dalam pelayanan (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)*

Pada item pernyataan no 4 terlihat bahwa Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah memberikan kesempatan yang sama pada semua pegawai dalam berkarir dan melaksanakan pelayanan publik secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, jender, dan kondisi fisik. Menurut penjelasan para responden, Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah memberikan kesempatan yang sama pada semua pegawai dalam berkarir dan melaksanakan pelayanan publik secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, jender, dan kondisi fisik.

*Kami telah berusaha memberikan kesempatan yang sama pada semua pegawai dalam berkarir*

dan melaksanakan pelayanan publik secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, jender, dan kondisi fisik (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Selasa, 2 April 2013, 10.00 WIB). Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah memberikan kesempatan yang sama pada semua pegawai dalam berkarir dan melaksanakan pelayanan publik secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, jender, dan kondisi fisik (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)

Pada item pernyataan no 5 terlihat bahwa Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah meningkatkan kualitas struktur pengelolaan dan pola kerja pelayanan organisasi yang didasarkan pada asas partisipasi secara berkelanjutan. Menurut penjelasan para responden, Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah meningkatkan kualitas struktur pengelolaan dan pola kerja pelayanan organisasi yang didasarkan pada asas partisipasi secara berkelanjutan.

*Kami telah berusaha meningkatkan kualitas struktur pengelolaan dan pola kerja pelayanan organisasi yang didasarkan pada asas partisipasi secara berkelanjutan (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Selasa, 2 April 2013, 10.00 WIB). Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah meningkatkan kualitas struktur pengelolaan dan pola kerja pelayanan organisasi yang didasarkan pada asas partisipasi secara berkelanjutan (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)*

**Tabel 3.3. Distribusi Frekuensi Data Akuntabilitas**

No item Akuntabilitas	Baik	Cukup	Kurang
1	5	14	6
2	4	14	7
3	5	15	5
4	3	17	5
5	4	16	5
6	3	17	5
Jumlah	24	93	33
Persentase	16.0	62.0	22.0

Pada item pernyataan no 1 terlihat bahwa Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawai setiap bagian secara jelas dan selaras dengan visi, misi, sasaran dan strategi pelayanan publik. Menurut penjelasan para responden, Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawai setiap bagian secara jelas dan selaras dengan visi, misi, sasaran dan strategi pelayanan publik.

*Kami telah menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawai setiap bagian secara jelas dan selaras dengan visi, misi, sasaran dan strategi pelayanan publik (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Selasa, 2 April 2013, 10.00 WIB). Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawai setiap bagian secara jelas dan selaras dengan visi, misi, sasaran dan strategi pelayanan publik (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)*

Pada item pernyataan no 2 terlihat bahwa semua bagian organisasi Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru beserta semua pegawai mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan dalam pelayanan. Menurut penjelasan para responden, semua bagian organisasi Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru beserta semua pegawai mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan dalam pelayanan.

*Semua pegawai mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan dalam pelayanan (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Selasa, 2 April 2013, 10.00 WIB). Semua bagian organisasi Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru beserta semua pegawai mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan dalam pelayanan (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)*

Pada item pernyataan no 3 terlihat bahwa Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah memiliki sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan organisasi. Menurut penjelasan para responden, Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah memiliki sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan organisasi.

*Kami telah memiliki sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan organisasi (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Selasa, 2 April 2013, 10.00 WIB). Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah memiliki sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan organisasi (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)*

Pada item pernyataan no 4 terlihat bahwa Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah memiliki ukuran kinerja pelayanan untuk semua jajaran organisasi yang konsisten dengan nilai-nilai organisasi, sasaran utama dan strategi organisasi, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment system*). Menurut penjelasan para responden, Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah memiliki ukuran kinerja pelayanan untuk semua jajaran organisasi yang konsisten dengan nilai-nilai organisasi, sasaran utama dan strategi organisasi, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment system*).

*Kami telah memiliki ukuran kinerja pelayanan untuk semua jajaran organisasi yang konsisten dengan nilai-nilai organisasi, sasaran utama dan strategi organisasi, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (reward and punishment system) (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Selasa, 2 April 2013, 10.00 WIB). Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah memiliki ukuran kinerja pelayanan untuk semua jajaran organisasi yang konsisten dengan nilai-nilai organisasi, sasaran utama dan strategi organisasi, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (reward and punishment system) (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)*

Pada item pernyataan no 5 terlihat bahwa Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pelayanan, setiap bagian organisasi Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru dan semua pegawai telah berpegang pada pedoman perilaku (*code of conduct*) yang telah disepakati. Menurut penjelasan para responden, Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pelayanan, setiap bagian organisasi Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru dan semua pegawai telah berpegang pada pedoman perilaku (*code of conduct*) yang telah disepakati.

*Kami berusaha melaksanakan tugas dan tanggung jawab pelayanan, setiap bagian organisasi Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru dan semua pegawai telah berpegang pada pedoman perilaku (code of conduct) yang telah disepakati (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Selasa, 2 April 2013, 10.00 WIB). Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pelayanan, setiap bagian organisasi Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru dan semua pegawai telah berpegang pada pedoman perilaku (code of conduct) yang telah disepakati (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)*

## Supremasi Hukum

Untuk melancarkan pelaksanaan asas GG, organisasi harus memiliki Kerangka hukum yang adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia. Upaya penuntasan kasus KKN dan pelanggaran HAM, peningkatan kesadaran HAM, peningkatan kesadaran hukum, serta pengembangan budaya hukum.

**Tabel 3.4. Distribusi Frekuensi Supremasi Hukum**

No item Supremasi Hukum	Baik	Cukup	Kurang
1		16	4
2		15	6
3		16	5
4		16	5
5		17	4
6		16	6
Jumlah	24	96	30
Persentase	16.0	64.0	20.0

Pada item pernyataan no 1 terlihat bahwa Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah melakukan usaha pencegahan terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dalam pelayanan publik. Menurut penjelasan para responden, Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah melakukan usaha pencegahan terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dalam pelayanan publik

*Kami telah melakukan usaha pencegahan terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dalam pelayanan publik (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Rabu, 3 April 2013, 10.00 WIB). Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah melakukan usaha pencegahan terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dalam pelayanan publik (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)*

Pada item pernyataan no 2 terlihat bahwa Kelurahan Tangkerang Utara telah menciptakan sistem politik yang sehat dengan penyelenggara negara yang memiliki integritas dan profesionalitas yang tinggi. Menurut penjelasan para responden, Kelurahan Tangkerang Utara telah menciptakan sistem politik yang sehat dengan penyelenggara negara yang memiliki integritas dan profesionalitas yang tinggi.

*Kami telah berusaha menciptakan sistem politik yang sehat dengan penyelenggara negara yang memiliki integritas dan profesionalitas yang tinggi (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Rabu, 3 April 2013, 10.00 WIB). Kelurahan Tangkerang Utara telah menciptakan sistem politik yang sehat dengan penyelenggara negara yang memiliki integritas dan profesionalitas yang tinggi (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)*

Pada item pernyataan no 3 terlihat bahwa Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah melaksanakan peraturan perundang-undangan dan penegakan hukum secara konsisten (*consistent law enforcement*) dalam pelayanan publik. Menurut penjelasan para responden, Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah melaksanakan peraturan perundang-undangan dan penegakan hukum secara konsisten (*consistent law enforcement*) dalam pelayanan publik

*Kami telah melaksanakan peraturan perundang-undangan dan penegakan hukum secara konsisten (consistent law enforcement) dalam pelayanan publik (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Rabu, 3 April 2013, 10.00 WIB). Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru telah melaksanakan peraturan perundang-undangan dan penegakan hukum secara konsisten (consistent law enforcement) dalam pelayanan publik (Wawancara dengan Lurah Tangkerang*

Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)

Pada itm pernyataan no 4 terlihat bahwa Pemerintah Prov. Riau telah mengikutsertakan Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru dan masyarakat secara bertanggung-jawab dalam penyusunan peraturan perundang-undangan (*rule-making rules*). Menurut penjelasan para responden, Pemerintah Prov. Riau telah mengikutsertakan Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru dan masyarakat secara bertanggung-jawab dalam penyusunan peraturan perundang-undangan (*rule-making rules*)

*Pemerintah Prov. Riau telah mengikutsertakan Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru dan masyarakat secara bertanggung-jawab dalam penyusunan peraturan perundang-undangan (rule-making rules)* (Wawancara dengan Pegawai Kantor Kelurahan Tangkerang Utara, Rabu, 3 April 2013, 10.00 WIB). *Pemerintah Prov. Riau telah mengikutsertakan Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru dan masyarakat secara bertanggung-jawab dalam penyusunan peraturan perundang-undangan (rule-making rules)* (Wawancara dengan Lurah Tangkerang Utara, Kamis, 4 April 2013, 10.00 WIB)

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Tangkerang Utara**

Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pegawai pelayanan publik, unsur-unsur dalam masyarakat dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatar-belakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah kecamatan, 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

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi Kelurahan Tangkerang Utara Pekanbaru sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertele-tele, 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 pegawai pelayanan, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pegawainya. Hal ini terjadi karna budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Secara garis besar, faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Kelurahan Tangkerang Utara meliputi:

1. Reformasi birokrasi belum berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat;
2. Tingginya kompleksitas permasalahan dalam mencari solusi perbaikan;
3. Masih tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang, banyaknya praktek KKN, dan masih lemahnya pengawasan terhadap kinerja aparatur;
4. Makin meningkatnya tuntutan akan partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik;
5. Meningkatnya tuntutan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik antara lain transparansi, akuntabilitas dan kualitas kinerja publik serta taat pada hukum;

6. Meningkatnya tuntutan dalam pelimpahan tanggung jawab, kewenangan dan pengambilan keputusan dalam era desentralisasi;
7. Rendahnya kinerja sumberdaya manusia dan kelembagaan aparatur; sistem kelembagaan (organisasi) dan ketatalaksanaan (manajemen) pemerintahan daerah yang belum memadai;

Untuk mengatasi permasalahan tersebut sebaiknya para pegawai bekerja dalam sebuah muatan norma dan lingkungan yang yang didorong oleh sejumlah nilai yang menjadi pijakan dalam segala aktivitas birokrasi saat memberi pelayanan publik. Dengan penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik akan berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (*good governance*) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik. Faktor-faktor penyebab buruknya pelayanan publik selama ini antara lain:

1. Kebijakan dan keputusan yang cenderung menguntungkan para elit politik dan sama sekali tidak pro rakyat.
2. Kelembagaan yang dibangun selalu menekankan sekedar teknis-mekanis saja dan bukan pendekatan pe-martabat-an kemanusiaan.
3. Kecenderungan masyarakat yang mempertahankan sikap nrima (pasrah) apa adanya yang telah diberikan oleh pemerintah sehingga berdampak pada sikap kritis masyarakat yang tumpul.
4. Adanya sikap-sikap pemerintah yang berkecenderungan mengedepankan informality birokrasi dan mengalahkan proses formalnya dengan asas mendapatkan keuntungan pribadi.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu *unsur pertama*, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, *unsur kedua*, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan *unsur ketiga*, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

1. Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (*regulator*) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.
2. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya Pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.
3. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan maka pada bab ini dapat diambil kesimpulan penerapan prinsip *Good Governance* dalam di Kelurahan Tangkerang Utara (Studi Tentang Pelayanan Publik) dilihat dari indikator bentuk pelayanan yang transparansi, akuntabel, kondisional, partisipatif dan kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Pada pelaksanaan tugas pelayanan masih terdapat hambatan yang dialami oleh Kelurahan Tangkerang Utara. Hal ini disebabkan oleh pendelegasian tugas yang kurang dipahami oleh setiap pegawai dan pegawai yang ditugaskan juga tidak selalu berada di kantor untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Pegawai dalam menyelesaikan tugas membutuhkan waktu tambahan dari waktu yang telah ditetapkan, dengan kata lain ketepatan pegawai dalam menyelesaikan tugas masih dinilai cukup efektif dan belum berjalan dengan maksimal. Jadwal pelaksanaan tugas pegawai pada Kelurahan Tangkerang Utara tidak sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditetapkan sehingga pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu 6 hari kerja akhirnya diselesaikan lebih dari 6 hari kerja. Pimpinan akan menindak pegawai yang absen pada hari kerja dengan cara memanggil dan memberikan peringatan pertama dan kedua, apabila masih berlanjut, maka akan dilakukan potongan untuk tunjangan beras dan transportasi dari pegawai yang bersangkutan.

### Saran

1. Disarankan kepada para pegawai untuk dapat lebih meningkatkan keahlian skill dalam menggunakan peralatan elektronik sehingga akan lebih mempercepat tingkat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan.
2. Disarankan juga kepada pegawai untuk lebih meningkatkan disiplin kerjanya sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan KTP, KK, dan surat izin lainnya dapat lebih optimal.
3. Disarankan juga kepada pegawai untuk memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan siapa yang pihak yang mengurus KTP, KK, dan surat izin lainnya sehingga masyarakat tidak kecewa jika akan melakukan pengurusan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Badudu. J.S. Sutan Muhammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.
- Bintoro. 1997. *Manajemen Pembangunan*. Jakarta. Haji Masagung
- Depdikbud. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka.
- Gun, Alex, 1984. *Manajemen*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Gaffar, Afan. 2004. *Politik Indonesia, Transisi Menuju Demokrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- <http://www.Goodgovernance.or.id/sitesmap.asp> (2009).
- Juliantara. Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaruan.
- Kaho, 1997. *Prospek Otonomi Daerah di Republik Indonesia*. Cetakan Keempat Rajawali Press :Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No.25 Tahun 2004.
- Kurniawan. Agung. 2005. *Transforamasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaruan
- Lalolo, Loina KP. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi*. 2008. Bapenas. Jakarta. Makalah.
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta STIA. LAN Press.
- Thoha, Miftah. 2008. *Birokrasi Politik di Indonesia*. Jakarta. Rajawali Press.
- Moenir, H. A. S 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Yogyakarta, PT Tiara Wacana
- Ndraha Taliziduhu. 2005. *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Penerbit Rieneka Cipta.
- Nugroho Riant. 2008. *Kebijakan Public, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta. PT. Alex Media Komputindo.
- Ratminto.Winarsih, AS. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Bayu, Surya Ningrat. 1992. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rieneka Cipta.
- Dharma, Surya. 2002. *Managemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintahan Daerah*.