

EFEKTIVITAS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BUDURAN

Andiva M Safitri

Andivasafitri@gmail.com

Wahidahwati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to find out the effectiveness of the principle of Good Governance in the public service in the district of Buduran. Good governance was measured by the principles of (1) transparency, (2) accountability, (3) participation, and (4) effectiveness and efficiency. Furthermore, the research was qualitative. The instruments in the data collection technique were interviews, observations, and documentation. Moreover, the informants consisted of two district employees and three people from the surrounding environment. The result showed that transparency in the Buduran district had not run well yet, which caused a burden on public efficiency and wealth. Even though public accountability and participation in public service implementation had been well- implemented, the effectiveness of it hadn't achieved the expected efficiency. It was caused by the lack of identification including the lack of information access that eased for the public. Besides, there was also a lack of internal and external auditing. As a suggestion, since the principle of Good Governance in the Buduran district had not been fully effective; some revisions needed to be applied in transparency and public need fulfillment to increase public service.

Keywords: good governance, public service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Buduran. *Good Governance* dapat diukur menggunakan prinsip: (1) transparansi, (2) akuntabilitas, (3) partisipasi, dan (4) efektivitas dan efisiensi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi serta dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua orang pegawai kecamatan dan tiga orang masyarakat sekitar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi di Kecamatan Buduran masih kurang berjalan dengan baik, yang menyebabkan hambatan dalam efisiensi dan kesejahteraan masyarakat. Meskipun akuntabilitas dan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik, efektivitas pelayanan masih belum mencapai efisiensi yang diharapkan. Kendala yang diidentifikasi termasuk kurangnya akses informasi yang mudah bagi masyarakat dan kurangnya pengawasan internal dan eksternal. Oleh karena itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* di Kecamatan Buduran belum sepenuhnya efektif, sehingga memerlukan perbaikan dalam transparansi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik.

Kata Kunci: *good governance*, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi yang merupakan acuan dasar dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau yang sering disebut dengan *Good Governance*. Pemerintahan yang baik ini merupakan suatu tanda keberhasilan dalam menjalankan tugas yang sesuai dengan tujuan yang telah disepakati. Dengan demikian pemerintah sebagai pelaku utama untuk menjalankan *good governance* yang dituntut untuk memberikan pertanggungjawaban yang lebih akurat. Pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk penerapan *good governance* dengan melalui kualitas pelayanan publik (Yuliono, 2019).

Menurut Sinambela (2011) Pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah dan aparaturnegara terhadap warga untuk menghasilkan kondisi sosial yang adil, sejahtera, dan makmur. Ini adalah ekspresi komitmen pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu indikator efisiensi pemerintahan yang baik adalah penghasilan pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan kepada warga yang diarahkan oleh pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) disebutkan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari diterbitkannya undang-undang pelayanan publik adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas membutuhkan transparansi dalam menjelaskan prosedur, persyaratan, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab, waktu penyelesaian, biaya/tarif, dan aspek lain yang terkait dengan proses layanan. Informasi-informasi ini harus tersedia secara terbuka untuk memudahkan masyarakat dalam memahami dan mengaksesnya, tanpa harus meminta secara khusus. Efisiensi berkaitan dengan pencapaian tujuan layanan sambil menjaga keselarasan antara persyaratan dengan produk layanan yang relevan. Ini juga berhubungan dengan upaya mencegah pengulangan persyaratan, terutama ketika layanan membutuhkan informasi dari unit kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait (Hidayat, 2022).

Pemerintahan yang baik atau *good governance* merupakan upaya perwujudan suatu tata kelola pemerintahan yang lebih baik, baik dari segi pelayanan, peraturan kejelasan, kepastian hukum, pertanggung jawaban, serta efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan (Hidayat, 2022). Selain itu penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau *good governance* juga suatu pemerintahan yang berupaya untuk memberantas dan menghilangkan korupsi.

Good governance adalah inisiatif dari pemerintah untuk meningkatkan cara pelayanan publik diarahkan ke arah reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi memiliki tujuan yang sama dengan *good governance*, yaitu menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik (Ainul, 2022). Oleh karena itu, penting untuk menyadari bahwa konsep ini seharusnya diterapkan dan dikembangkan secara luas dalam konteks pelayanan publik di Indonesia.

Pemerintahan (*governance*) yang diungkapkan oleh *The United Development Programme* (UNDP) (Arisaputra, 2013) adalah: "*Governance is the exercise of economic, political, and administrative authority to manage a country's affairs at all levels and means by which states promote social cohesion, integration, and ensure the well being of their population.*" Sementara itu, (Sukarmini dan Idrus, 2020) menerangkan *good governance* sebagai "proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and services.*" Lebih lanjut LAN (Arisaputra, 2013) menegaskan bahwa dilihat dari segi *functional aspect*, *governance* dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan atau sebaliknya. Nicky Tulan di dalam penelitiannya Nicky *et al.*, (2015) menjelaskan bahwa "Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan *good governance* adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi". Tuntutan ini harus disikapi dengan baik oleh pemerintah. Dengan melakukan berbagai perbaikan dan perubahan yang mengarah pada *good governance* yang pada akhirnya akan menciptakan peningkatan pada kualitas pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa bahwa *good governance* memiliki muara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Kamelia dan Veranita, 2022).

Menurut Permasalahan-permasalahan klasik yang ada Aisy (2022) dalam pelayanan publik masih sering ditemui antara lain praktek calo, prosedur pelayanan terkesan bertele-

tele, dan masyarakat tidak memiliki kepastian waktu dan harga dalam menerima pelayanan. Publik seringkali kehilangan kepercayaan sehingga akhirnya mencari alternative untuk menerima layanan. Menerapkan prinsip-prinsip *good governance* merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan, karena salah satu karakteristik dari *good governance* adalah terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh publik.

Jika melihat fenomena yang sering terjadi terkait dengan kelemahan dari pelayanan publik yang berakibat buruk pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, ternyata tidak hanya dari satu aspek tetapi ada beberapa aspek lainnya yang mempengaruhinya. Mulai dari kelemahan utama di bidang sumber daya manusia adalah bidang profesionalisme, kemampuan, empati dan etika. Pola kerja yang digunakan pada sebagian besar birokrat yang ada masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik yakni praktik kerja terstruktur/hierarki, legalitas formal, dan sistem tertutup (Shandy dan Amrizal, 2020).

Dari yang terlihat sistem yang dijalankan selama ini di kantor kecamatan antara lain adalah telah menggunakan pelayanan *hotline* atau *online*, yaitu masyarakat menghubungi admin kecamatan terlebih dahulu sesuai dengan *website* atau nomor yang tersedia. Setelah menghubungi admin, masyarakat akan dibantu sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan. Jika sudah sesuai maka admin akan memberitahukan kapan masyarakat dapat datang membawa berkas persyaratan untuk pengajuan dokumen dan menemui secara langsung pejabat yang berkepentingan, yaitu Kepala Seksi, Sekretasi Camat, dan Camat.

Namun tidak semua masyarakat mengetahui sistem pelayanan tersebut yaitu pelayanan secara *online*. Masih ada beberapa bagian masyarakat yang harus datang terlebih dahulu ke kantor kecamatan dan membawa berkas yang diketahuinya saja. Apabila pejabat atau staff kecamatan yang perlu ditemui berada di tempat atau tidak hadir, warga harus kembali lagi pada lain hari, apabila tidak tahu proses pengurusannya warga harus bertanya kesana-kemari, sehingga memperlambat penyelesaian pelayanan.

Selain itu, masih ada pengguna layanan juga menyampaikan keluhan mengenai ketidakpastian waktu yang mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan. Ketidakpastian dalam waktu dapat merusak reputasi instansi pemerintah. Dengan mempertimbangkan bahwa salah satu peran utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu ada upaya berkelanjutan dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu cara untuk mengembangkan pemerintahan yang baik (*good governance*) yakni dengan meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemerintahan setempat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017, setiap instansi pemerintah dapat melakukan pembaharuan dalam setiap penyelenggaraan pemerintah daerah sehingga dapat mendukung tercapainya proses *good governance* yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah dan diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah dan masyarakat. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* yakni melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Oleh sebab itu, pemerintah berupaya memperbaiki pelayanan publik dengan mewujudkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* yakni partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektivitas dan efisien, akuntabilitas, bervisi strategis, dan saling keterkaitan. Sehingga pelayanan publik mendapat tanggapan positif dari masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana efektivitas penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Buduran?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai referensi evaluasi pemerintahan yang baik dan acuan bagi kantor kecamatan lain untuk meningkatkan efektivitas kerja. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu peneliti memahami lebih dalam tentang prinsip *Good Governance* dan pelayanan publik, serta membantu pemerintah memahami konsep *Good Governance* dan menerapkannya dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian *Good Governance*

Good Governance berdasarkan PP No. 101 tahun 2013 pengertian adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menetapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. *Good Governance* adalah salah satu tujuan penting dalam penyelenggaraan pemerintah (Kurniawan, 2020). Setiap lembaga atau instansi pemerintah saat ini berlomba-lomba dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan untuk menjadi yang terbaik. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada. Penerapan citra *good governance* pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi masyarakatnya sebagai kekuatan penyeimbang negara (Dwiyanto, 2014).

Sedangkan menurut Zulkarnain (2002) *Good governance* adalah suatu hal yang asing bagi masyarakat Indonesia, karena ada konsep kerjasama pemerintah dan masyarakat yang mengejar dua tujuan yakni pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang demokratis. Terjadinya krisis di Pemerintahan disebabkan oleh banyak penyimpangan seperti penyalahgunaan kekuasaan oleh pemerintah yang dapat merusak hubungan penyelenggara antara kehidupan sosial dan berbagai hubungan kehidupan nasional.

Prinsip *Good Governance*

Menurut UNDP (Sedarmayanti, 2012), prinsip-prinsip yang harus dijadikan acuan dalam praktek pelaksanaan pemerintahan yang baik adalah: Partisipasi (setiap warga negara berhak mengeluarkan pendapatnya dalam pengambilan keputusan melalui lembaga institusi legitimasi); Aturan Hukum (kerangka hukum yang berlaku agar adil dan tidak pandang bulu, terutama hukum hak asasi manusia); Transparansi (keterbukaan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan); Daya Tanggap (lembaga-lembaga harus berupaya melayani setiap pihak yang berkepentingan); Berorientasi Konsensus (perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik dalam kebijakan); Keadilan (setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk meningkatkan dan menjaga kesejahteraan kehidupan mereka); Efektivitas dan Efisiensi (setiap lembaga menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan yang dibutuhkan dengan memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin); Akuntabilitas (para pembuat keputusan bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholder*); dan Visi Strategis (para pemimpin dan masyarakat harus mempunyai perspektif tentang *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jangka panjang).

Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik harus menerapkan prinsip-prinsip *good governance* yang meliputi Akuntabilitas (*Accountability*), Transparansi (*Transparency*), Demokrasi (*Democracy*), dan Aturan Hukum (*Rule of Law*). Akuntabilitas memastikan pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas, sementara Transparansi memungkinkan akses informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik. Demokrasi melibatkan partisipasi, pengakuan perbedaan pendapat, dan kepentingan umum, sedangkan Aturan Hukum memastikan kerangka hukum adil dan dilaksanakan secara konsisten (Mardiasmo, 2009).

Prinsip-prinsip *good governance* yang diungkapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil meliputi profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, supremasi hukum, dan diterima seluruh masyarakat.

Manfaat Good Governance

Penerapan *Good Governance* memiliki manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kinerja pemerintahan, meminimalkan biaya agency, dan memperbaiki citra pemerintahan. Biaya agency yang timbul dari pendelegasian wewenang dapat diminimalkan dengan penerapan *Good Governance*, yang berarti mengurangi kerugian akibat penggunaan sumber daya untuk kepentingan pribadi. Selain itu, pemerintahan yang dikelola dengan baik akan meningkatkan kinerja pemerintahan, menarik simpati masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan pemerintahan. Dengan demikian, citra pemerintahan juga dapat diperbaiki, meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Amin, 2012).

Efektivitas

Menurut Kurniawan (2005) efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Pengukuran efektivitas organisasi bukanlah hal yang mudah, karena efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Dari sudut pandang produktivitas, efektivitas didefinisikan sebagai kualitas dan kuantitas barang dan jasa yang dihasilkan. Tingkat efektivitas organisasi dapat diukur dengan membandingkan antara rencana dengan hasil yang dicapai. Organisasi dikatakan tidak efektif jika usaha atau tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan rencana sehingga tujuan tidak tercapai.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Kurniawan (dalam Pasolong 2013:128) yaitu suatu tindakan yang dilakukan oleh para pemerintah terhadap masyarakat yang setiap kegiatannya dapat menguntungkan suatu kumpulan dan menawarkan suatu kepuasan kepada masyarakat meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Adapun Kurniawan (dalam Pasolong 2013: 128) mengatakan pelayanan publik merupakan penyedia layanan untuk keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan suatu organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditentukan.

Kemudian untuk pelayanan publik dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dijelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerja sama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Kemudian masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Penelitian Terdahulu

Penelitian Ngumar dan Yuliono (2019) yang berjudul "Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik". Metode

penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data observasi dan wawancara. Hasil analisis dalam penelitian ini adalah terlaksananya implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatnya kinerja organisasi pelayanan publik, namun ditemukan kendala seperti adanya beberapa pegawai yang belum mengerti prinsip-prinsip *good governance*.

Penelitian Wahidahwati dan Firdaus (2023) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance* di Kantor Kecamatan Rungkut”. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik mengumpulkan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan di Kecamatan Rungkut dalam melayani publik sudah baik. Hal ini terlihat dari dimensi tangible terdiri dari aspek kenyamanan dan sarana prasarana; reliability terdiri dari aspek kecermatan dan stantar pelayanan yang jelas; responsiveness terdiri dari aspek merespon setiap keluhan; assurance terdiri dari aspek jaminan biaya dan keamanan; *emphaty* terdiri dari aspek mendahulukan kepentingan pemohon dan sikap ramah kepada pengguna layanan. Namun ada beberapa aspek yang belum berjalan sesuai keinginan masyarakat, antara lain yaitu aspek sarana prasarana yang menunjukkan tidak adanya mesin antrian dan aspek merespon setiap keluhan tidak adanya kotak saran pada ruang pelayanan. Hasil dari terwujudnya *good governance* yakni terlaksananya prinsip transparansi, akuntabilitas, responsivitas, partisipasi, efektif dan efisien, keadilan, berorientasi konsensus, visi strategis, dan aturan hukum.

Penelitian Andika dan Sukraaliawan (2020) yang berjudul “implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kabupaten Buleleng”. Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng, sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal pelaksanaannya, sedangkan untuk faktor penghambat implementasi prinsip – prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng kualitas dan kuantitas SDM pegawai UPTD belum memadai. Solusi dalam mengatasi faktor faktor penghambat perlu diadakannya diklat atau bintek untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat (Simarmata dan Sutrisno, 2022).

Penelitian Cahyadi (2016) yang berjudul “Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis *Good Governance* Di Kecamatan Sukolilo Surabaya)”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, wawancara, dan observasi di Kecamatan Sukolilo Surabaya, kuesioner dibagikan kepada masyarakat sebanyak 25 informan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya dikategorikan cukup baik dan penilaian masyarakat yang mengurus E-KTP pun dikategorikan cukup baik.

Penelitian Aisy (2022) yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah)”. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada prinsip transparansi, proses pelayanan publik telah cukup terbuka, prosedur pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat, namun akses informasi belum mudah dijangkau oleh masyarakat dikarenakan website dinas yang tidak berjalan. Pada prinsip akuntabilitas, para pegawai telah patuh terhadap prosedur pelayanan dan merespon masyarakat dengan baik, namun bermasalah pada kepatuhan standar waktu pelayanan dan penerapan pelayanan yang gratis untuk masyarakat. Kemudian

pada prinsip efektivitas dan efisiensi, untuk visi dan misi dinas sebagai tujuan organisasi faktanya cukup berjalan dengan baik, pelayanan yang diberikan oleh dinas cukup mudah dipahami oleh masyarakat, namun untuk kedisiplinan pegawai terkait jam masuk dan pulang kerja masih menjadi permasalahan yang perlu diberikan perhatian khusus.

Penelitian Pamungkas dan Rosyanfikri (2021) yang berjudul “Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pemerintah Desa”. Penelitian ini dilakukan di Desa Kedungrejo Kecamatan Muncar Kabupaten Banyuwangi, dengan menggunakan metode data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan pengamatan/observasi, kemudian diolah dan dianalisis berdasarkan rumusan masalah secara kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* khususnya prinsip tegaknya supremasi hukum dan prinsip transparansi belum optimal. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: BPD belum optimal dalam melakukan pengawasan dikarenakan beberapa anggota BPD memiliki pekerjaan lain sebagai petani atau nelayan. Dan juga aparat desa yang rata-rata memiliki tingkat pendidikan yang minim sehingga seringkali belum mengetahui prosedur-prosedur pelayanan operasional terhadap masyarakat. Dan dalam transparansi pemerintah desa tidak memanfaatkan sarana yang dapat mendukung proses transparansi pemerintah Desa.

Penelitian Rohman dan Hanafi (2019) yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan sampling menggunakan purposive sampling. Analisis data melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data menggunakan cara triangulasi teknik. Hasil penelitian penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Lowokwaru sudah dijalankan dengan baik. Namun demikian dalam aspek-aspek tertentu masih ditemukan kekurangan. Hal penghambat antara lain masyarakat kurang paham persyaratan, petugas pelayanan tidak masuk kerja, pemadaman listrik, serta jaringan tidak stabil. Hal yang mendukung antara lain keramahan petugas pemberi layanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, dengan data berupa kata-kata atau gambar yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen-dokumen lainnya. Metode penelitian kualitatif ini berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dan peneliti berperan sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2019). Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Objek penelitian adalah Kecamatan Buduran, salah satu kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung perilaku manusia dan proses kerja di Kantor Kecamatan Buduran. Wawancara digunakan untuk mengumpulkan informasi melalui sesi tanya jawab dengan informan yang dianggap paling mengetahui tentang objek penelitian. Dokumentasi berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu, seperti tulisan, gambar, atau karya monumental, digunakan untuk melengkapi data dari metode observasi dan wawancara (Sugiyono, 2019).

Pengumpulan data ini diharapkan dapat saling melengkapi sehingga informasi yang diperlukan sesuai dengan penelitian. Observasi dilakukan dengan mengunjungi Kantor Kecamatan Buduran, wawancara dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling untuk memilih informan yang relevan, dan dokumentasi digunakan untuk melihat bagaimana prinsip-prinsip *good governance* diterapkan di Kantor Kecamatan Buduran.

Satuan Kajian

Satuan kajian dalam penelitian "Efektivitas Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran" adalah pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat, baik yang bersifat umum maupun yang bersifat khusus. Penyelenggara pelayanan publik dalam konteks ini adalah instansi pemerintah, korporasi, lembaga swadaya masyarakat, atau perorangan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Kantor kecamatan, sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh camat, bertugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati atau wali kota kepada camat. Prinsip-prinsip *good governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipatif, dan efektif dan efisien, akan dikaji dalam konteks penerapannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kecamatan. Kajian ini akan dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif untuk memberikan gambaran yang sesuai dengan kenyataan atau fakta yang ada pada saat penelitian dilakukan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis ini bertujuan untuk memecahkan masalah yang ada dengan merancang secara konseptual dan fisik, termasuk evaluasi alternatif rancangan dan spesifikasi yang sesuai dengan permintaan. Pada tahap pengumpulan data, peneliti melakukan analisis terus menerus sampai tuntas, sehingga data sudah jenuh. Langkah-langkah analisis data ini meliputi pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Model analisis interaktif dari Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2008: 237), yang membagi kegiatan analisis data menjadi beberapa bagian: pengumpulan data, penyajian data, kondensasi data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Dengan demikian, data dapat disajikan secara sistematis dan mudah dipahami, serta memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan yang kredibel dan akurat.

Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi.

Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan dan catatan dokumentasi diberi kode data untuk mengorganisasi data, sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Peneliti membuat daftar awal kode yang sesuai dengan pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi. Masing-masing data yang sudah diberi kode dianalisis dalam bentuk refleksi dan disajikan dalam bentuk teks.

Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Analisis data menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, melibatkan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data untuk memberikan keterangan lengkap dan benar. Langkah-langkah analisis data meliputi pengumpulan data dari wawancara, dokumentasi, dan observasi; menentukan pertanyaan-pertanyaan terkait efektivitas dan prinsip *good governance*; melakukan wawancara di Kecamatan Buduran; mengolah data dengan mereduksi, memilih hal-hal pokok, dan membuang hal-hal tidak diperlukan; menganalisis indikator efektivitas dan prinsip *good governance*; dan akhirnya menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

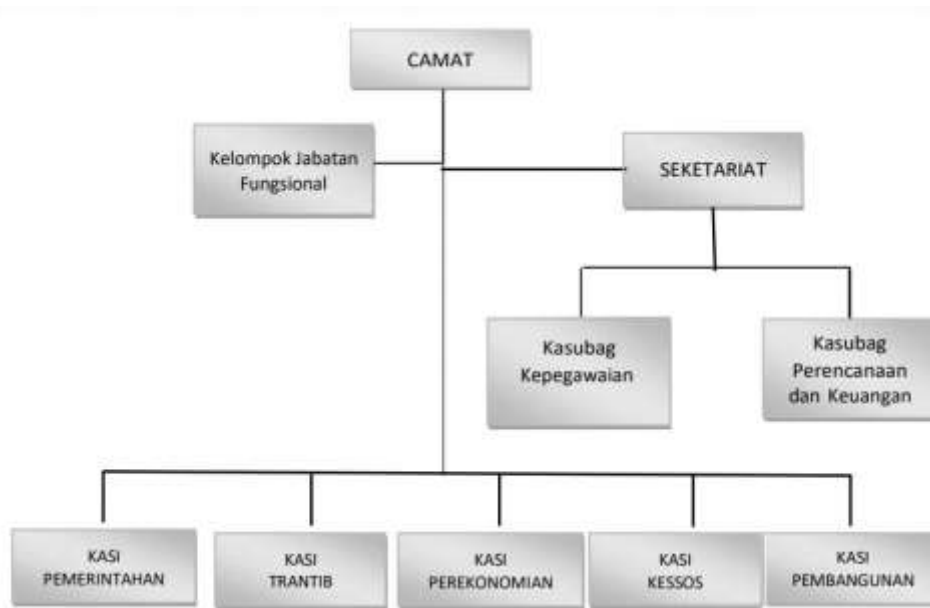
Kantor Kecamatan Buduran merupakan lembaga yang berada di bawah Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo, terletak di Jalan H.R. Moch. Mangundiprojo No. 270, Banjarkemantren, Buduran, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61252. Kantor ini memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Buduran, dengan struktur organisasi yang jelas dan terstruktur dengan baik. Berbagai pelayanan publik tersedia, mulai dari pengurusan surat keterangan hingga pelayanan kesehatan dan pendidikan. Kantor Kecamatan Buduran telah menunjukkan komitmennya dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat, dibuktikan dengan diraihnya penghargaan sebagai kantor kecamatan terbaik di Kabupaten Sidoarjo. Kantor ini bertugas menjalankan sebagian wewenang yang dilimpahkan oleh bupati, membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan, serta melaksanakan tugas pembantuan. Kantor Kecamatan Buduran membawahi 14 desa di wilayahnya.

Visi dan Misi Kecamatan Buduran

Kecamatan Buduran memiliki visi melalui *Good Governance* (Kepemerintahan Yang Baik) dan *Exellence Service* (Pelayanan Prima) mewujudkan masyarakat Buduran yang mandiri dan sejahtera. Misi Kecamatan Buduran adalah meningkatkan kinerja aparatur Kecamatan Buduran sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing serta profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat. Dengan Penjabaran : Mewujudkan pemerintahan yang bersih, efektif dan efisiensi; Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan murah kepada masyarakat; Peningkatan pelayanan umum (*public service*), meliputi peningkatan infrastruktur meliputi sarana fisik seperti jalan, peningkatan pelayanan administrasi dan komunikasi serta peningkatan pelayanan sosial budaya; Mendorong terwujudnya proses pemberdayaan masyarakat dan mendorong stabilitas keamanan dan ketertiban.

Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kecamatan Buduran, berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2017 dan Lampiran Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 91 Tahun 2016, terdiri dari Camat sebagai kepala kecamatan. Sekretariat Kecamatan dipimpin oleh Sekretaris dan terdiri dari dua sub bagian: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan, dan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Selain itu, kecamatan ini memiliki beberapa seksi, yaitu Seksi Pemerintahan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban, Seksi Perekonomian, Seksi Kesejahteraan Sosial, dan Seksi Pembangunan. Struktur ini mengatur kedudukan, wewenang, dan tanggung jawab setiap komponen serta batasan wewenang dan tugas masing-masing bagian dalam mencapai tujuan kecamatan.



Gambar 1
Struktur Organisasi Kecamatan Bunduran
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Tugas dan Fungsi Struktur Organisasi

Camat mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan umum, mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, ketentraman dan ketertiban umum, penerapan peraturan daerah, pemeliharaan sarana pelayanan umum, dan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan. Sekretariat Kecamatan membantu dalam penyusunan perencanaan, pelaporan, ketatausahaan, kepegawaian, dan keuangan. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian melaksanakan pelayanan surat menyurat, kearsipan, dan administrasi kepegawaian. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan menyiapkan perencanaan program dan mengelola administrasi keuangan. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum, Perekonomian, Kesejahteraan Sosial, dan Pembangunan membantu Camat dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan kegiatan bidang masing-masing.

Pembahasan Transparansi

Transparansi pada Kecamatan Buduran masih kurang berjalan dengan baik, terutama dalam bidang layanan kependudukan dan kesejahteraan sosial. Meskipun pihak Kecamatan Buduran mengatakan bahwa transparansi sudah tercapai, penelitian menunjukkan bahwa informasi yang tersedia di website dan Instagram belum lengkap, seperti tidak adanya informasi tentang persyaratan dokumen, layanan yang tersedia, dan waktu penyelesaian dokumen. Adanya keterbatasan informasi tersebut menyebabkan hambatan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Tanpa adanya transparansi yang memadai masyarakat menjadi kesulitan dalam mengetahui prosedur maupun dokumen yang diperlukan untuk melakukan pengajuan layanan. Karena masyarakat harus bertanya terlebih dahulu melalui *hotline* kecamatan. Dengan ini menyebabkan hambatan dalam hal efisiensi dan dapat berpengaruh dalam kesejahteraan masyarakat sekitar. Penelitian ini berbeda dengan penelitian Cahyadi (2016) yang menunjukkan transparansi baik pada Kecamatan Sukolilo, tetapi sejalan dengan penelitian Rohman dan Hanafi (2019) yang menunjukkan transparansi kurang baik pada Kecamatan Lowokwaru.

Akuntabilitas

Akuntabilitas di Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo telah berjalan dengan baik, ditandai oleh ketersediaan pegawai yang mendampingi dan membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kependudukannya. Hal ini dibuktikan melalui wawancara dengan Bapak Joko Purnomo yang menunjukkan tanggung jawab dalam mengawal proses pelayanan dari awal sampai akhir. Selain itu, kinerja pegawai dalam merespon dan menanggapi pertanyaan serta pengajuan masyarakat serta tingkat kecepatan penyelesaian pengerjaan pengajuan yang tepat waktu juga menunjukkan akuntabilitas yang baik. Berikut dibawah ini data rekapitulasi proses waktu pelayanan terkait layanan kependudukan serta kesejahteraan sosial masyarakat :

Tabel 1
Rekapitulasi Proses Waktu Pelayanan Kependudukan dan Kesejahteraan Sosial Masyarakat

No	Layanan	Oktober			November			Desember		
		<H+3	>H+3	%	<H+3	>H+3	%	<H+3	>H+3	%
1	KTP	16	4	80%	14	4	78%	11	5	69%
2	KIA	1	0	100%	1	1	50%	3	0	100%
3	KK	9	6	60%	10	5	50%	10	8	55%
4	SKTM	2	1	66%	3	1	75%	5	0	100%
Total		28	11	72%	28	11	72%	29	13	70%

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2024

Hal ini juga dapat dibuktikan dengan tabel hasil Kinerja Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo tahun 2023 dibawah ini.

Tabel 2
Hasil Kinerja Bagian Kependudukan Kecamatan Buduran Tahun 2023

No	Sasaran Kerja	Rencana Hasil Kerja	Aspek	Target (Sesuai Ekspektasi)	Periode Penilaian
1	Layanan Dukcapil terfasilitasi sesuai ketentuan	Layanan pengajuan berkas ketenagakerjaan (AK-1) terselesaikan tepat waktu	Kuantitas/ kualitas/ waktu/ biaya	Baik (semua berkas pengajuan ketenagakerjaan terselesaikan tepat waktu)	Pertahun
2	Pelayanan KK (Kartu Keluarga)	Terlaksananya penyelesaian pengajuan berkas KK tepat waktu	Kuantitas/ kualitas/ waktu/ biaya	Baik (semua berkas pengajuan KK terselesaikan tepat waktu)	Pertahun
3	Pelayanan KTP el	Terlaksananya penyelesaian pengajuan berkas KTP el tepat waktu	Kuantitas/ kualitas/ waktu/ biaya	Baik (semua berkas pengajuan KTP el terselesaikan tepat waktu)	Pertahun
4	Pelayanan KIA (Kartu Identitas Anak)	Terlaksananya penyelesaian pengajuan berkas KIA tepat waktu	Kuantitas/ kualitas/ waktu/ biaya	Baik (semua berkas pengajuan KIA terselesaikan tepat waktu)	Pertahun
5	Pelayanan Surat Dispensasi Nikah Muslim	Terlaksananya penyelesaian pengajuan berkas dispensasi nikah	Kuantitas/ kualitas/ waktu/ biaya	Baik (semua berkas pengajuan dispensasi nikah muslim	Pertahun

muslim tepat waktu	terselesaikan tepat waktu)
--------------------	----------------------------

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Tabel 3
Hasil Kinerja Bagian Kesejahteraan Sosial Masyarakat Kecamatan Buduran Tahun 2023

No	Sasaran Kerja	Rencana Hasil Kerja	Aspek	Target (Sesuai Ekspektasi)	Periode Penilaian
1	Legalisasi Dokumen Lainnya (Waris, SKTM, dll)	Terlaksananya fasilitas legalisasi dokumen SKTM	Kuantitas/ kualitas/ waktu/ biaya	Baik	Pertahun
2	Koordinasi UKS, Stunting, Asman (Asuhan Mandiri)	Terlaksananya kegiatan UKS, Stunting, dan Asman (Asuhan Mandiri)	Kuantitas/ kualitas/ waktu/ biaya	Baik	Pertahun
3	Fasilitasi dan Monitoring Kegiatan Keagamaan	Terlaksananya kegiatan keagamaan	Kuantitas/ kualitas/ waktu/ biaya	Baik	Pertahun

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Hasil kinerja pegawai yang dihasilkan sudah cukup baik, membuktikan bahwa pertanggungjawaban yang diberikan sudah efektif atau berjalan dengan baik, sehingga pelayanan publik di Kecamatan Buduran terlaksana dengan baik.

Partisipasi

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik sangat penting karena masyarakatlah yang paling tahu apa yang menjadi kebutuhan publik. Kecamatan Buduran telah menerapkan prinsip partisipasi dengan baik melalui kegiatan apel mingguan untuk menggali kekurangan di desa dan pembaharuan SOP yang melibatkan warga dan tokoh masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan mengetahui kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan publik berjalan dengan baik. Peningkatan pelayanan ini juga terlihat dari survey kepuasan masyarakat yang menunjukkan peningkatan kepuasan masyarakat dari tahun 2023-2024 berikut ini:



Gambar 2
Survey Kepuasan Masyarakat 2023
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024



Gambar 3
Survey Kepuasan Masyarakat 2024
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rohman dan Hanafi (2019) yang menunjukkan partisipasi masyarakat di Kecamatan Lowokwaru Malang juga diterapkan dengan baik.

Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Buduran masih belum berjalan dengan baik. Meskipun pelayanan publik telah dilaksanakan sesuai dengan tujuan dan kebutuhan masyarakat, masih ada masalah dalam penyaluran bantuan yang tidak tepat sasaran (Siagian, 2002:24). Data yang diperoleh dari desa tidak selalu akurat, sehingga bantuan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat miskin sering kali jatuh ke orang-orang yang masih mampu. Hal ini disebabkan oleh kurangnya informasi yang akurat dan kebutuhan masyarakat yang berbeda-beda. Hasil Penelitian menyatakan bahwa Kecamatan Buduran sudah berjalan dengan efektif. Namun pelayanan kecamatan masih belum berjalan dengan efisien, karena menurut narasumber masih ada masyarakat yang tidak mendapat bagian akibat data yang diperoleh tidak sesuai serta masih ada yang tidak mendapatkan kepastian. Kurangnya informasi mengenai hal tersebut juga berpengaruh menyebabkan hambatan dalam hal efisiensi dan dapat berpengaruh dalam kesejahteraan masyarakat sekitar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyadi (2016) yang menjelaskan bahwa efektivitas dan efisiensi bahwa pelayanan di Kecamatan Sukolilo Surabaya kurang berjalan baik. Salah satu buktinya jawaban yang paling tinggi diberikan oleh responden adalah kurang baik. Oleh karena itu, efektivitas dan efisiensi pelayanan kecamatan masih perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa bantuan yang diberikan tepat sasaran dan mencapai masyarakat yang membutuhkannya.

Kendala Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran

Kendala penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Buduran meliputi kurangnya informasi yang mudah diakses oleh masyarakat tentang prosedur dan persyaratan pelayanan publik, yang menyebabkan kebingungan dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, kurangnya pengawasan internal dan eksternal terhadap pelaksanaan *Good Governance* dapat menyebabkan oknum atau pegawai memanfaatkan sumber daya yang tidak sesuai dengan tujuannya, menghambat pembangunan daerah dan mengurangi kesejahteraan masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan fakta empiris yang diperoleh melalui wawancara serta pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat di tarik suatu kesimpulan bahwa Efektivitas Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran. Pertama, dalam melaksanakan pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Buduran masih belum transparan dalam memberikan informasi pelayanan terhadap masyarakat. Karena masih ada masyarakat yang kurang mengerti mengenai informasi pelayanan di Kecamatan Buduran sebab kurang transparannya informasi yang diberikan. Hal tersebut menyebabkan pelayanan publik menjadi berjalan kurang efektif. Kedua, Tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan publik, kantor Kecamatan Buduran selaku penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab menjalankan dan mengawasi tupoksinya. Tanggung jawab di Kecamatan Buduran sudah berjalan dengan sangat baik, hal itu dapat dilihat dari peran pegawai yang selalu ikut serta mengawasi setiap terlaksananya pelayanan publik. Masyarakat sudah puas dengan terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Ketiga, partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Buduran sangatlah tinggi, karena itu semua disebabkan tingginya harapan masyarakat agar pelayanan publik di Kecamatan Buduran berjalan dengan baik. Dan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik terbukti cukup berhasil. Hal tersebut disebabkan karena aktifnya masyarakat ikut serta dan memberi dukungan kepada Kecamatan Buduran. Keempat, birokrasi dikatakan efektif dan efisien apabila dalam realita pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat, artinya tidak ada hambatan yang terjadi dalam pelayanan tersebut, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan serta mampu memecahkan fenomena yang menonjol akibat adanya perubahan sosial. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik di Kecamatan Buduran sudah berjalan secara efektif dengan memenuhi kebutuhan masyarakat, namun hasilnya belum sesuai dengan keinginan masyarakat, sehingga belum dapat dikatakan efisien karena dalam pelaksanaan pelayanan publik masih belum sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat itu menyebabkan hanya membuang-buang waktu.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka peneliti merekomendasikan berupa saran. Pertama, bagi Kantor Kecamatan Buduran diharapkan lebih memaksimalkan pelaksanaan pelayanan publik, dengan melakukan sosialisasi yang lebih efektif ke masyarakat agar masyarakat mendapatkan informasi terbaru mengenai pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Buduran sehingga tidak ketinggalan informasi terbaru mengenai prosedur dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kedua, bagi Kantor Kecamatan Buduran diharapkan dapat lebih meningkatkan efisiensi pelayanan publik, sehingga keluhan-keluhan yang dialami masyarakat bisa teratasi dengan baik. Ketiga, bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambah variabel prinsip *good governance* lainnya seperti : keadilan, aturan hukum dan sebagainya. Serta menambah jumlah sampel dengan melakukan perluasan objek.

Keterbatasan

Sedangkan acuan bagi peneliti selanjutnya yaitu: 1) Variabel penelitian yang digunakan ini yang menyangkut prinsip *good governance* hanya 4 prinsip saja; 2) Sampel yang digunakan penelitian ini terbatas pada narasumber atau informan yang merupakan dua pegawai Kecamatan buduran dan tiga pengguna layanan kantor Kecamatan Buduran; 3) Ketersediaan data atau sumber informasi yang kurang memadai, sehingga tidak dapat diakses oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainul, M. 2022. *Perkembangan dan Tantangan Reformasi Birokrasi dan Rasionalisasi Menuju Prinsip Good Governance di Indonesia*. Osf
- Aisy, R. R. 2022. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
- Amin, M.Z. 2012. *Good Governance: Konsep, Implementasi, dan Evaluasi*. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Cahyadi, A. 2016. *Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya*. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02).
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Good Governance: Konsep, Dimensi, dan Implementasi*. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Firdaus, E. N., dan Wahidahwati, W. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kantor Kecamatan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 12(3).
- Hidayat, S. A. 2022. *Analisis Pelaksanaan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Semarang Timur)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas.
- Ilham Arisaputra, M. 2013. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Reforma Agraria Di Indonesia. *Yuridika*, 28(2), 188-216.
- Kamelia, L., dan Veranita, M. 2022. Analisis Implementasi Good Governance Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 289-299.
- Kurniawan, R. 2020. Aktualisasi Pelayanan Publik Dalam Good Governance Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Administrasi Negara*, 2(1), 27-40.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik Edisi Revisi*. Andi. Yogyakarta
- Pamungkas, T. K., dan Rosyanfikri, R. 2021. Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa. *Jurnal Paradigma Madani*, 8(2), 36-45.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil. 10 November 2000. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 198. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik)*. Bagian Kedua. Edisi Revisi. CV Mandar Maju. Bandung
- Shandy, V. M., dan Amrizal, D. 2020. Efektivitas Penerapan Prinsip Good Governance pada Pelayanan Publik di Kantor Camat Tanah Jawa. *Jurnal SOMASI (Sosial Humaniora Komunikasi)*, 1(1), 25-29.
- Simarmata, N. Y., dan Sutrisno, E. 2022. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*.
- Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta
- Situmeng, S. 2022. *Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madya Sibolga*.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Tompo, M., Madani, M., dan Fatmawati, F. 2021. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Publik Di RSUD Lanto Daeng Pasewang Kabupaten Jenepoto. *Jppm: Journal Of Public Policy And Management*, 3(1), 43-52.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009.

Yuliono, R. N., dan Ngumar, S. 2019. Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(6).

Zulkarnain. 2002. *Pemerintahan yang Baik (Good Governance): Konsep dan Implementasi*. Pustaka LP3ES Indonesia. Jakarta.