

**Strategi Penguatan Good Governance Dalam Pelayanan Publik  
(Suatu Studi Kasus Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Distrik Kumbu Kabupaten  
Tolikara Tahun 2016**

**Debby Christine Rende**  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**ABSTRAK**

Tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, termasuk birokrasi pemerintahan. Selain itu, tata kelola 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 kebebasan kepada daerah mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik, dimana pelayanan publik menjadi tolok ukur dan indikator keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Walaupun demikian, fenomena-fenomena terkait pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah selama ini belumlah dapat dikatakan sepenuhnya mengedepankan prinsip-prinsip good governance yang seyogyanya dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif . Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Cara untuk memperoleh informan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan prosedur purposive sampling dengan total informan berjumlah 50 orang. Teknik pengumpulan data mencakup wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dipakai yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi penguatan good governance dalam pelayanan publik di Distrik Kumbu segi profesionalitas pelayanan publik masih belum memenuhi rasa keadilan masyarakat serta masih terdapat unsur kekerabatan dari oknum pegawai. Selain itu, dari segi efisiensi dan efektifitas belum berjalan dengan baik karena tidak adanya kepastian waktu dalam pelayanan terhadap pemohon Kartu Tanda Penduduk (KTP). Oleh karena itu Perlu adanya mekanisme pengaduan masyarakat yang disediakan oleh aparat Kecamatan Kumbu seperti kotak saran serta dokumen mengenai prosedur tahapan-tahapan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Kata kunci : Good Governance, Pelayanan Publik, Kinerja.

## **Pendahuluan**

Tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, termasuk birokrasi pemerintahan. Selain itu, tata kelola 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 kebebasan kepada daerah mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik, dimana pelayanan publik menjadi tolok ukur dan indikator keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Walaupun demikian, fenomena-fenomena terkait pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah selama ini belumlah dapat dikatakan sepenuhnya mengedepankan prinsip-prinsip good governance yang seyogyanya dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Efektif artinya penyelenggaraan tepat sasaran sesuai dengan perencanaan strategis yang ditetapkan, efisien artinya penyelenggaraan dilakukan secara hemat berdaya guna dan berhasil guna, transparan artinya segala kebijakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara itu adalah terbuka, semua orang melakukan dapat pengawasan secara langsung sehingga mereka dapat memberikan penilaian kinerjanya. Dalam proses pengadministrasian pemerintahan Kabupaten Tolikara. dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ditemukan kendala yang mencerminkan belum terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), dimana prosedur atau mekanisme kerja dan pemberian pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) terkesan lambat, cenderung menyulitkan masyarakat. Selain itu, petugas juga tidak bisa memberikan kepastian waktu kepada masyarakat yang ingin membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP).

## **Tinjauan Pustaka**

Menurut Sadjijono (2007) good governance mengandung arti kegiatan suatu

lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara. Sedangkan menurut IAN & BPKP (2005) yang dimaksud dengan good governance adalah bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber-sumber daya dalam pembangunan. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti good governance merupakan kepemimpinan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Menurut Robert (1996) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Gibson (1990), mengatakan bahwa kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan. Widodo (2006), mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Menurut Sobandi et.all (2006), organisasi pemerintahan menggunakan indikator untuk mengukur suatu kinerja birokrasi publik, indikator yang digunakan yaitu, output, hasil, kaitan usaha dengan pencapaian dan informasi penjelas. Output, adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik (sarana dan prasarana) atau pun non fisik (pelatihan). Suatu kegiatan yang berupa fisik maupun non fisik yang diharapkan oleh suatu organisasi atau instansi dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Masrukhin dan Waridin (2006) mengemukakan ada 5 (lima) kriteria yang dapat dipergunakan untuk mengukur kinerja, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian.

## **Metodologi Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif .

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Cara untuk memperoleh informan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan prosedur purposive sampling dengan total informan berjumlah 50 orang. Teknik pengumpulan data mencakup wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dipakai yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

### **Hasil Dan Pembahasan**

Pelaksanaan good governance (tata pemerintahan yang baik) adalah cara mengetahui bagaimana pelaksanaan tata pemerintahan yang baik di suatu organisasi seperti di Distrik Kembu Kabupaten Tolikara. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah aparatur pemerintah di Distrik Kembu Kabupaten Tolikara sudah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya secara profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, serta efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi profesionalitas pegawai yang dapat dilihat dari perlakuan yang sama kepada masyarakat dirasa masih belum berjalan dengan baik dikarenakan masih adanya para pegawai belum memenuhi rasa keadilan masyarakat karena dalam pelayanan masih bersifat diskriminatif, yang mana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih memakai sistem kekerabatan yang artinya mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mereka kenal seperti teman, keluarga, dan orang-orang penting lainnya. Sedangkan masyarakat yang lebih dahulu datang dinomorduakan, padahal di Kantor Distrik Kembu Kabupaten Tolikara masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Disamping itu, dari segi efisiensi dan efektivitas belum berjalan dengan baik karena tidak adanya kepastian waktu dalam pelayanan, banyaknya pemohon Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak diimbangi oleh kecepatan dalam mencetak secara cepat, dan masyarakat juga merasa kecewa dikarenakan adanya perbedaan saat dilayani.

### **Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan good governance (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Distrik Kembu Kabupaten Tolikara dari segi profesionalitas pegawai yang dapat dilihat dari perlakuan yang sama kepada masyarakat dirasa masih belum berjalan dengan baik dikarenakan masih adanya para pegawai dalam keadilan pelayanan masih bersifat diskriminatif, yang mana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih memakai sistem kekerabatan.
2. Pelaksanaan good governance (tata pemerintahan yang baik) dalam pelayanan administrasi di Distrik Kembu Kabupaten Tolikara dari segi efisiensi dan efektivitas belum berjalan dengan baik karena tidak adanya kepastian waktu dalam pelayanan, banyaknya pemohon Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak diimbangi oleh kecepatan dalam mencetak secara cepat, dan masyarakat juga merasa kecewa dikarenakan adanya perbedaan saat dilayani.

Selanjutnya ada beberapa hal yang dapat dikemukakan sebagai saran yaitu sebagai berikut:

1. Perlu adanya mekanisme pengaduan masyarakat yang disediakan oleh aparatur Kecamatan Kembu Kabupaten Tolikara seperti kotak saran agar nantinya masyarakat dapat menyampaikan saran atau kritiknya mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur Kecamatan Kembu Kabupaten Tolikara
2. Perlu adanya kepastian waktu penyelesaian setiap dokumen beserta dengan tahapan-tahapannya, terutama dokumen dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dari Kantor Kecamatan Kembu Kabupaten Tolikara

### **. Daftar Pustaka**

- Sadjijono. 2007. Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance, LAKSBANG

- Gibson, James L. 1990. Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. (jilid II). Jakarta: Erlangga.
- Masrukhin dan Waridin. 2004. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai. EKOBIS. Vol 7. No 2. Hal: 197-209.
- Robert S. & Norton, David P, 1996. Balanced Scorecard : Translating Strategy. Into Action, Harvard Business School Press
- Sobandi, Baban. et al. 2006. Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah. Bandung: Humaniora Anggota IKAPI.
- Widodo, Joko. 2006. Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja. Jakarta: Bayumedia Publishing.