

**ANALISIS IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* PADA PELAYANAN
PUBLIK DI KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR**

Sitti Harlina Hamid

Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Makassar

e-mail : herlinahamid@gmail.com

Abstract:

This study aims to determine the implementation of good governance in the E-KTP Making Service in Rappocini District, Makassar City and the factors that become obstacles. The type of research used in this research is descriptive qualitative. Qualitative method is a research method that is intended to understand what phenomena are experienced by research subjects. From the results of the research, it was found that the District Government of Rappocini had implemented the principles of good governance, but there were obstacles. The level of participation in the administration of sub-district government means that all rappocini citizens have a voice in decision-making, comprehensive participation is built on the basis of freedom of assembly and expression, as well as the capacity to participate constructively. Concretely (operational) this can be observed through several components as follows, The existence of space for participation from the Rappocini sub-district government, The existence of concrete efforts to fight for the aspirations of the community as a whole. The level of transparency is the flow of accurate information and communication for the general public in relation to government programs carried out by the Rappocini government and there is openness in terms of making public decisions and in the process of implementation or implementation. The level of accountability applies a proportional accountability mechanism in accordance with the duties of their respective authorities in the implementation of the Rappocini sub-district government. Supporting factors in the implementation of Good governance in public services (e-KTP making) in Rappocini District, Makassar City are Human Resources and infrastructure . Meanwhile, the inhibiting factor in the implementation of good governance in public services in Rappocini District, Makassar City is electricity.

Keyword: implementation of good governance, public services.

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi *Good governance* Pada Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Rappocini Kota Makassar dan factor –faktor yang menjadi penghambat. Jenis Penelitian yang di gunakan pada penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif . Metode Kualitatif adalah metode penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena apa yang di alami oleh

Received April 30, 2022; Revised Mei 2, 2022; Juni 22, 2022

* Sitti Harlina Hamid, herlinahamid@gmail.com

subjek penelitian. Dari hasil penelitan maka ditemukan bahwa Pemerintah Kecamatan Rappocini sudah menjalankan prinsip *Good governance* akan tetapi ada hambatan. Tingkat partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintah Kecamatan, dimaksud adalah semua warga rappocini mempunyai suara dalam pengambilan keputusan. Partisipasi menyeluruh di bagun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Secara konkrit (operasional) ini dapat di amati melalui beberapa komponen sebagai berikut, Adanya ruang partisipasi dari pemerintah kecamatan rappocini, Adanya upaya-upaya konkrit untuk memperjuangkan aspirasi masyarakat secara menyeluruh. Tingkat Transparansi adanya arus informasi dan komunikasi yang akurat bagi masyarakat umum dalam kaitanya dengan program-program pemerintah yang di lakukan oleh pemerintah Rappocini dan adanya keterbukaan dalam hal pengambilan keputusan publik dan dalam proses implementasi atau pelaksanaanya. Tingkat Akuntabilitas menerapkan mekanisme pertanggung jawaban yang proporsional sesuai dengan tugas wewenang masing-masing dalam pelaksanaan pemerintah kecamatan Rappocini. Faktor-faktor pendukung dalam penerapan *Good governance* dalam pelayanan publik (pembuatan e-KTP) di Kecamatan Rappocini kota Makassar adalah Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana. Sementara Faktor penghambat dalam penerapan *Good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Rappocini kota Makassar adalah Listrik jika padam salah satu hambatan menyelenggrakan layanan E-KTP.

Kata kunci: penerapan good governance, pelayanan public.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Makassar sebagai kota metropolitan telah mengalami serangkaian perubahan dan perkembangan yang tentunya menuju ke arah yang lebih baik. Perubahan dan perkembangan tersebut seiring dengan reformasi pemerintahan, peningkatan pelayanan dan pemberdayaan masyarakat serta banyaknya investor-investor yang masuk di kota ini. Pemerintah Kota Makassar tentu tidak tinggal diam dalam menanggapi perubahan dan perkembangan yang terjadi sekarang ini. Dalam menanggapi hal tersebut Pemerintah Kota Makassar giat melakukan perbaikan-perbaikan baik dalam bentuk fisik maupun non fisik. Semua bentuk perbaikan tersebut dilakukan guna mewujudkan visi Kota Makassar, yaitu mewujudkan Makassar kota dunia yang nyaman untuk semua.

Keinginan kuat Pemerintah Kota Makassar untuk mewujudkan Makassar sebagai kota dunia tentunya membutuhkan keselarasan dengan pemerintahan yang ada di bawahnya baik itu ditingkat Kecamatan maupun kelurahan sehingga visi

untuk menjadi kota dunia dapat terwujudkan. Secara struktural, keselarasan itu terutama diperlihatkan oleh pemerintah ditingkat Kecamatan karena langsung di bawah oleh Pemerintah Kota Makassar. Dengan kata lain, untuk mewujudkan visi Kota Makassar, maka fungsi-fungsi pemerintahan hendaknya dijalankan dan diselaraskan antara pemerintah di tingkat kecamatan dengan tingkat kabupaten atau kota. Salah satu fungsi pemerintahan yang penting adalah pelaksanaan dan peningkatan pelayanan publik.

Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 209 ayat (2) huruf f yang menjelaskan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten atau Kota. Lebih lanjut, pada pasal 221 ayat (1) secara tegas menjelaskan bahwa Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan. Artinya dengan adanya Kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian juga Camat harus memberikan pelayanan publik di Kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat Desa atau Kelurahan.

Jadi, pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang perlu ditingkatkan dalam rangka pembentukan kecamatan. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan. Sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya.

Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan 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 penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa segala macam bentuk pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa maupun pelayanan administratif Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang meminta layanan. Pemerintah berkewajiban melayani masyarakat dengan pelayanan yang memberikan kemudahan tanpa mempersulit prosedur.

Sejalan dengan undang-undang yang berlaku di atas, kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah *Good governance* (pemerintahan yang baik). Wasistiono (2003: 28) mengemukakan bahwa tuntutan adanya *Good governance* ini timbul karena adanya penyimpangan dalam

penyelenggaraan demokratisasi sehingga mendorong kesadaran warga negara untuk menciptakan sistem atau paradigma baru untuk mengawasi jalannya pemerintahan agar tidak melenceng dari tujuan semula. Selanjutnya, Purnomowati & Ismini (2014: 68) juga menambahkan bahwa upaya mengikutsertakan masyarakat (*stakeholders*) dalam pelaksanaan pembangunan, hanya dapat terwujud bila kehidupan demokrasi berjalan dengan baik. Proses demokratisasi akan berjalan dengan baik jika tercipta supremasi hukum yang didukung oleh *Good governance*.

Dengan demikian, *Good governance* merupakan paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan kolaborasi antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat. Pemerintahan (*governance*) sebagai wujud dari interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam menghadapi berbagai permasalahan kontemporer yang demikian kompleks, dinamis serta beraneka ragam.

Terkait dengan penjelasan sebelumnya dalam Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pasal 221 ayat (1) bahwa konsep *Good governance* diperlukan agar Kecamatan dapat meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat Desa atau Kelurahan. Mengenai konsep *Good governance* ini tentunya telah banyak literatur dan penelitian-penelitian yang membahasnya. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Melandi Dwiyaniti Selamat (2013) terkait penerapan prinsip *Good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Penelitian ini menganalisis prinsip partisipasi, transparansi dan akuntabilitas. Partisipasi masyarakat di dalam setiap proses pembuatan kebijakan publik merupakan hal penting sebagai cermin asas demokrasi di suatu negara. Hal ini menjadi sangat tepat ketika partisipasi publik kemudian diangkat menjadi salah satu prinsip yang harus dijalankan oleh pemerintah dalam upaya mewujudkan *Good governance* (pemerintahan yang baik).

Oleh karena itu, menganalisis optimalisasi pelayanan pembuatan E-KTP pada Kecamatan Rappocini melalui implementasi *Good governance*, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Implementasi *Good governance* Pada Pelayanan Publik Di Kecamatan Rappocini Kota Makassar”**. (Studi Kasus Pembuat E-KTP). Berdasarkan uraian latar belakang di atas, adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian peneliti sebagai berikut, Bagaimana Implementasi *Good governance* Pada Pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Rappocini Kota Makassar? Dan Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi *Good governance* Pada Pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Rappocini Kota Makassar?

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Implementasi

Secara sederhana Implementasi bisa di artikan penerapan . Menurut Nurdin dan Usman , (2002) mengemukakan Implementasi sebagai evaluasi . Dan Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan .

Pengertian-pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata pelaksanaan bermuara pada aktivitas , adanya aksi , tindakan atau mekanisme suatu sistem . Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa pelaksanaan bukan sekedar aktivitas , tetapi suatu kegiatan yang terencana dan di lakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan . Oleh karena itu , Pelaksanaan tidak berdiri sendiri tetapi di pengaruhi oleh objek berikutnya yaitu kurikulum .

Implementasi dalam kamus Bahasa Indonesia diartikan sebagai pelaksana atau penerapan . Artinya yang dilaksanakan dan diterapkan adalah kurikulum yang telah di rancang atau didesain untuk kemudian di jalankan sepenuhnya . Kalau di ibaratkan dengan sebuah rancangan bangunan yang di buat oleh seorang insinyur bangunan tentang rancangan sebuah rumah pada kertas maka pelaksanaan yang dilakukan oleh para tukang adalah merancang yang telah dibuat tadi dan sangat tidak mungkin atau mustahil akan melenceng atau tidak sama dengan hasil rancangan akan menjadi masalah besar dengan bangunan yang telah di buat karena rancangan adalah sebuah proses yang panjang , rumit , sulit dan telah sempurna dari sisi perancang dan rancangan itu . Faktor-faktor tersebut adalah :

1. Komunikasi merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana . Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi , kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang di sampaikan
2. *Resource* (sumber daya), hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu , informasi yang di perlukan guna mengambil keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan .
3. Disposisi , Sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program dari mereka yang menjadi implementasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementer program .
4. Struktur birokrasi . Yaitu SOP (Standar Operasional Prosedur) . Yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan program .jika hal ini tidak sulit dalam mencapai hasil yang memuaskan , karena penyelesaian masalah-masalah akan memerlukan penanganan dan penyelesaian khusus tanpa pola yang baku .

Keempat faktor di atas di pandang mempengaruhi suatu keberhasilan suatu proses Implementasi , namun juga adanya ketertarikan dan saling mempengaruhi antara faktor yang satu dengan faktor yang lain . Menurut Abdullah (1987: 398) , proses pelaksanaan sekurang-kurangnya terdapat tiga unsur yang penting dan mutlak yaitu:

1. Adanya program (kebijaksanaan) yang dilaksanakan
2. Kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan manfaat dari program perubahan dan peningkatan .
3. Unsur pelaksana baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pelaksana dan pengawasan dari proses implementasi tersebut .

Dari pendapat di atas dapatlah dikatakan bahwa pelaksana suatu program senantiasa melibatkan ketiga unsur tersebut .

B. Pengertian *Good governance*

Governance dapat diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya , *governance* mencakup 3 domain yaitu state (negara/pemerintahan) , private sectors (sektor swasta/dunia usaha) , dan society (masyarakat) . (Sedarmayanti , 2007 : 2) . “*Good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab , serta efisien dan efektif , dengan menjaga kesinergian interaktif yang konstruktif diantara domain negara , sektor swasta dan masyarakat (Sedarmayanti , 2007 : 36) . Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 101 Tahun 2000 . Dirumuskan pengertian *Good governance* , yaitu pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas , akuntabilitas , transparansi , pelayanan prima , demokrasi , efisiensi , efektifitas , dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat . Menurut beberapa ahli berdasarkan konteks reposisi administrasi publik , Frederickson memberikan interpretasi *governance* dalam tiga terminologi (1997: 84-87) , yaitu *Pertama* , *Governance* , menggambarkan bersatunya sejumlah organisasi atau institusi baik itu dari pemerintah atau swasta yang dipertautkan (*linked together*) secara bersama untuk mengurus kegiatan-kegiatan publik . *Kedua* , *Governance* sebagai tempat berhimpunnya berbagai pluralitas pelaku - bahkan disebut sebagai hiper-pluralitas untuk membangun sebuah konser antar pihak-pihak yang berkaitan secara langsung atau tidak (*stakeholders*) dapat berupa: partai politik , badan-badan legislatif dan divisinya , kelompok kepentingan , untuk menyusun pilihan-pilihan kebijakan seraya mengimplementasikan , *Governance* berpautan dengan kecenderungan kekinian dalam literatur-literatur manajemen publik utamanya spesialisasi dalam rumpun kebijakan publik , dimana relasi multi organisasional antar aktor-aktor kunci terlibat dalam implementasi kebijakan .*Ketiga* , terminologi *Governance* dalam konteks administrasi publik kental dengan sistem nilai-nilai kepublikan .

Dari ketiga terminologi tersebut dapat ditarik pokok pikiran bahwa *governance* dalam konteks administrasi publik adalah proses perumusan dan implementasi untuk mencapai tujuan-tujuan publik yang dilakukan oleh *aktor*: pluralitas organisasi , dengan *sifat hubungan* yang lebih luwes dalam tataran vertikal dan horizontal , disemangati oleh nilai-nilai kepublikan antara lain

keabsahan, responsif, kreatif. Dilakukan dalam *semangat* kesetaraan dan *networking* yang kuat untuk mencapai tujuan publik yang akuntabel. *Good governance* menurut Mardiasmo (1998: 18) adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor politik oleh pemerintah yang baik. Lebih lanjut menurut Bank Dunia yang dikutip oleh Wahab (2002: 34), menyebut *Good governance* adalah suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi, dan investasi yang langka serta pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran dan penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktifitas kewiraswastaan.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh CUI- ITB (2004) mengenai keterkaitan akuntabilitas dan transparansi dalam pencapaian *Good governance* menyimpulkan bahwa transparansi dan akuntabilitas adalah dua prinsip yang paling mendasar dalam pelaksanaan *Good governance*. Transparansi dan akuntabilitas secara konsep saling berhubungan. Tanpa transparansi tidak akan ada akuntabilitas, tanpa akuntabilitas transparansi menjadi tidak berarti. Transparansi adalah syarat bagi terlaksananya prinsip akuntabilitas, meskipun secara normatif prinsip itu berhubungan secara sejajar (CUI-ITB, 2004: 45).

Sejalan dengan kesimpulan penelitian di atas, menurut Ndraha, konsep akuntabilitas berawal dari konsep pertanggung jawaban, konsep pertanggung jawaban sendiri dapat dijelaskan dari adanya wewenang. Wewenang di sini berarti kekuasaan yang sah. Menurut Weber ada tiga macam tipe ideal wewenang, pertama wewenang tradisional kedua wewenang karismatik dan ketiga wewenang legal rasional. Wewenang yang ketiga inilah yang menjadi basis wewenang pemerintah. Dalam perkembangannya, muncul konsep baru tentang wewenang yang dikembangkan oleh Chester I. Barnard, yang bermuara pada prinsip bahwa penggunaan wewenang harus dapat dipertanggung jawabkan (Ndraha, 2003: 85).

Pohan (Rahmanurmajid, 2013: 86-87) mengemukakan bahwa transparansi berarti terbukanya akses bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap setiap informasi terkait seperti berbagai peraturan dan perundang-undangan, serta kebijakan pemerintah— dengan biaya yang minimal. Informasi sosial, ekonomi, dan politik yang andal (*reliable*) dan berkala haruslah tersedia dan dapat diakses oleh publik (biasanya melalui filter media massa yang bertanggung jawab). Artinya, transparansi dibangun atas pijakan kebebasan arus informasi yang memadai disediakan untuk dipahami dan (untuk kemudian) dapat dipantau. Tiga prinsip *Good governance* di atas merupakan hal yang difokuskan oleh peneliti dalam menganalisis implementasi *Good governance* pada pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Prinsip-prinsip *Good governance* ini merupakan salah satu aspek yang perlu ditingkatkan oleh Pemerintah Kota Makassar menuju terwujudnya cita-cita sebagai kota dunia.

C. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (Hardiansyah 2011:10), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya juga mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Menurut Poerwadarminta, dilihat dari sisi etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Hardiansyah, 2011: 11). Pelayanan publik identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintahan yaitu memberikan pemerintahan.

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Menurut Kep. /25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat 14 unsur yang “relevan, valid dan reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan , yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani .
9. Kesopanan dan keramahan petugas , yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati .
10. Kewajaran biaya pelayanan , yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan .
11. Kepastian biaya pelayanan , yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan .
12. Kepastian jadwal pelayanan , yaitu pelaksanaan waktu pelayanan , sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan .
13. Kenyamanan lingkungan , yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih , rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan .
14. Keamanan pelayanan , yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 2 (dua) bulan . Di Pemerintahan Kecamatan Rappocini yang terletak di jalan Teduh bersinar , gunung sari , dengan alasan memilih lokasi penelitian , bahwa penulis ingin mengetahui Implementasi *Good governance* pada Pelayanan e-KTP di kecamatan Rappocini Kota Makassar. Jenis Penelitian yang di gunakan pada penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif . Metode Kualitatif adalah metode penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena apa yang di alami oleh subjek penelitian misalnya perilaku , persepsi , motivasi , tindakan , dan lain-lain , Secara keseluruhan (holistik) dan dengan cara deskriptif dalam bentuk bahasa dan kata-kata dan bahasa , pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong , 2013)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagaimanakah Implementasi *Good governance* pada Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Berdasarkan penelitian bahwa tekad dan kemitraan pemerintah kecamatan Rappocini kota Makassar mewujudkan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik (*Good governance*) dimanipestasikan kedalam program kebijakan yang mengedepankan transparansi , akuntabilitas dan partisipasi masyarakat yang

merupakan prinsip-prinsip utama *Good governance* . sesuai dengan amanat peraturan pemerintah Nomor 101 tahun 2000 , tentang diklat jabatan pegawai Negeri Sipil yang menetapkan salah satu mata diklat yaitu dasar-dasar tata pemerintahan yang baik , untuk menjadikan jabatan pegawai negeri sipil sebagai sumberdaya manusia aparatur negara yang mempunyai kompetensi yang bersikap dan berperilaku yang menentukan keberhasilan penyelenggara pemerintahan dan pembangunan .

Langkah-langkah yang telah ditempuh pemerintah Kecamatan Rappocini kota Makassar dalam upaya mewujudkan *Good governance* yaitu:

1. Prinsip Partisipasi (*Participation*)

Partisipasi sebagai salah satu prinsip *Good governance* dalam penyelenggraan pemerintah daerah , dimaksud adalah semua warga negara mempunyai suara dalam pengambilan keputusan , baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan yang sah yang mewakili kepentingan mereka . Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat , serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif . Secara konkrit ini dapat di amati melalui beberapa komponen sebagai berikut:

- a. Adanya ruang partisipasi dari pemerintah kecamatan Rappocini serta penentuan keputusan publik .
- b. Adanya upaya-upaya konkrit untuk memperjuangkan aspirasi masyarakat .

Dalam hal terbukanya komponen atau lapisan untuk ikut serta , mayarakat mempunyai hak-hak dalam menyampaikan pendapat , memberi masukan serta berkesempatan untuk berpartisipasi aktif dalam suatu pembuatan keputusan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah .

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dalam hal partisipasi masyarakat di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar melalui program pelayanan administrasi terpadu Kecamatan , masyarakat sangat berpartisipasi aktif terhadap program pemerintah setempat , ini terlihat dari bentuk partisipasi masyarakat terhadap keterlibatannya dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan . Salah satu bentuk partisipasi masyarakat yaitu , memberikan sumbangsi kritik dan saran , warga juga terlihat teratur dalam mengikuti syarat-syarat dan mekanisme pelayanan , tidak ragu dalam memberikan penilaian rasa puas ataupun ketidak puasan terhadap pelayanan yang diberikan .

Pelaksanaan publik sevice juga di terapkan di kecamatan Rappocini dalam penerapan prinsip *Good governance* khususnya Partisipasi sebagai mana dapat di lihat dari wawancara kepada informan Kasi kebersihan kecamatan Rappocini beliau megatakan :

“Kami pemerintah kecamatan Rappocini berusaha sebaik mungkin mewujudkan *Good governance*, salah satu bukti nyata dari kami yaitu tingkat partisipasi, banyak keluhan warga rappocini soal sampah yang di rasakan kurang, walaupun ada mobil truk sampah, maka kami mewujudkannya dengan memfasilitasi perkelurahan kecamatan rappocini dengan sebuah gerobak motor untuk mengangkut sampah agar dapat di rasakan dan bermanfaat oleh warga rappocini”. (hasil wawancara 19 Agustus 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dalam hal partisipasi masyarakat di kantor kecamatan Rappocini kota makassar sangat berpartisipasi aktif terhadap program pemerintah setempat ini terlihat dari bentuk partisipasi masyarakat yaitu memberikan sumbangsi kritik dan saran.

Mengenai keluhan dan kritik dari masyarakat, Pemerintah kecamatan Rappocini kota Makassar memiliki wadah sebagai tempat keluhan yang di berikan kepada masyarakat. selain itu, pemerintah kecamatan Rappocini juga membuka sumbangsi dari melalui sosial media yang di gunakan sebagai tempat bagi masyarakat sekitar yang memberikan masukan-masukan terhadap pelayanan yang di berikan Pemerintah kecamatan juga selalu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang di berikan, serta kritik dan saran yang telah di kemukakan oleh masyarakat juga telah di realisasikan oleh pemerintah di kantor kecamatan Rappocini kota Makassar agar menjadi lebih baik.

Sejauh ini partisipasi masyarakat di kantor kecamatan Rappocini seluruh komponen di dalamnya ikut serta berperan dalam program yang di keluarkan oleh pemerintah. Hal ini dapat di lihat dari sikap pegawai yang ramah dan bertanggung jawab dalam pemberian layanan masyarakat yang antusias berpartisipasi aktif atas keterlibatannya, serta peran pemerintah setempat melakukan evaluasi secara terus menerus dalam rangka memperbaiki pelayanan di kantor kecamatan Rappocini kota Makassar.

2. Prinsip Transparansi (*Transparancy*)

Secara konseptual, transparansi di bangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat di akses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat di mengerti dan di pantau. Dengan prinsip transparansi yang benar-benar di implementasikan pada setiap aspek dan fungsi pemerintah di daerah. Secara konkrit, penerapan prinsip transparansi dapat di jabarkan sebagai berikut :

- a. Adanya arus informasi dan komunikasi yang akurat bagi masyarakat umum dalam kaitannya dengan program-program pemerintah yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Rappocini.
- b. Adanya keterbukaan dalam hal pengambilan keputusan publik dan dalam proses implementasi atau pelaksanaannya.

Penulis menyoroti Transparansi pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Setiap penduduk mempunyai kewajiban untuk mempunyai memiliki bukti identitas diri sebagai warga negara dalam hal ini adalah E-KTP yang telah di luncurkan programnya oleh pemerintah di tahun 2013. Pasal 63 Undang-undang ini menegaskan, penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17(tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki E-KTP. KTP sebagaimana di maksud berlaku secara nasional.

3. Akuntabilitas (*Accountability*)

Penerapan prinsip akuntabilitas akan mendorong setiap pejabat pemerintah daerah khususnya pemerintah kecamatan Rappocini untuk melaksanakan setiap tugasnya dengan cara yang terbaik bagi keberhasilan penyelenggara pemerintah di daerahnya karena setiap tindakan dan keputusan yang di ambil harus dapat di pertanggung jawabkan dihadapan publik maupun dari kecamatan hukum. Secara operasional, di lihat dari beberapa komponen antara lain:

- a. Mengefektifkan proses pengawasan intensif dan terintegral terhadap keseluruhan proses pemerintah oleh berbagai komponen, baik pemerintah maupun masyarakat.
- b. Menerapkan mekanisme pertanggung jawaban yang proporsional sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing dalam rangka pelaksanaan pemerintahan.
- c. Menyiapkan informasi yang relevan, nyata dan aktual mengenai penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada berbagai pihak yang berkepentingan sebagai wujud pertanggung jawab pemerintah daerah.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan seorang seksi pemerintahan kinerja RT/RW kecamatan Rappocini beliau mengatakan :

“ Penerapan prinsip akuntabilitas di kecamatan sudah berjalan secara optimal yakni dengan adanya kinerja Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah(LAKIP) kecamatan dengan adanya hal tersebut kecamatan telah melaksanakan prinsip akuntabilitas “(Hasil wawancara, 19 Agustus 2019).

Pendapat di atas senada juga dengan pendapat dari unsur masyarakat, dimana hasil wawancara dengan masyarakat Rappocini beliau mengatakan :

“Cukup baik pelayanan pegawai pemerintahan kecamatan rappocini terhadap saya dalam mengurus KTP, pemerintah Kecamatan telah meluncurkan pelayanan Motor Pelor di luncurkan sejak awal Januari 2017 fasilitas ini di siagakan untuk pelayanan langsung oleh masyarakat seperti

pembuatan e-ktp , KK , Retribusi sampah , jika ada masyarakat di kecamatan rappocini yang berhalangan datang semua tetap terlayani dengan baik cukup menghubungi cell center pelayanan yang ada di kecamatan maka Motor pelor lorongta akan segera menjemput berkas di rumah anda dan mengantarkan kembali”(Hasil wawancara 19 Agustus 2019) .

Berdasarkan hasil wawancara beberapa informan bagaimana Pelaksanaan prinsip-prinsip *Good governance* dalam akuntabilitas adalah menerapkan mekanisme pertanggung jawaban yang proporsional sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing dalam kerangka pelaksanaan pemerintahan dalam bentuk pelayanan yang baik . mengenai penyelesaian waktu dalam memberikan pelayanan di kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar , masyarakat merasa bahwa pemberian pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan .

Faktor-Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Implementasi *Good governance* Pada Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terwujudnya prinsip-prinsip *Good governance* dalam pelayanan publik (pembuatan e-KTP) di kecamatan Rappocini kota Makassar , Faktor-faktor tersebut ada yang mendukung penerapan prinsip-prinsip *Good governance* dan ada juga yang menghambat penerapan *Good governance* , Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Rappocini , penulis merangkum faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *Good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar .

1. Faktor-Faktor Pendukung

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya manusia : Jumlah Pegawai 116 orang terdiri dari 47 pegawai laki-laki dan 69 pegawai perempuan sangat penting peranannya dalam penerapan *Good governance* . Apalagi dengan diluncurkannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Rappocini yang merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 .dan dalam rangka terwujudnya administrasi pemerintah yang berdisiplin , memiliki nilai- nilai produktif dan daya guna , baik dan berwibawa . Selain itu penduduk kecamatan Rappocini sebagian besar berusia produktif , tingkat pendidikan lulusan SMU sampai dengan S2 ,pekerjaan pada umumnya pedagang , pegawai swasta , serta berbagai suku bangsa , menunjang implementasi *Good governance* oleh pemerintah kecamatan Rappocini .

Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan seorang kasi pemerintahan , kinerja lurah RT/RW kecamatan Rappocini beliu mengatakan.

“Dalam mewujudkan pelayanan yang baik aparatur kepegawaian ini menjadi ganda terdepan dalam mengurus dan melayani banyaknya permintaan warga rappocini , kami sebagai pegawai mendapatkan

pelatihan *Good governance* dalam tiap diklat yang di selenggarakan oleh kecamatan rappocini dan menjadi bekal buat saya dalam melayani masyarakat .(hasil wawancara 19 Agustus 2019) .

Berdasarkan penelitian bahwa kecamatan Rappocini menekankan sasaran yang ingin di wujudkan melalui pendidikan dan pelatihan . oleh sebab itu , kunci utama untuk meningkatkan pelayanan tugas-tugas rutin dari tugas kedinasan adalah melalui proses peningkatan loyalitas sumber daya manusia aparatur melalui program pendidikan dan pelatihan .

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana tentu sangat mendukung penerapan *Good governance* dalam pelayanan publik . Tersedianya ruang kerja dan ruang pelayanan masyarakat yang nyaman , alat kelengkapan kantor , seperti Meja , AC ,Kursi ,Lemari Print Out , komputer dan koneksi wifi/internet , mempermudah pekerjaan yang akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanan .

2. Faktor-Faktor Penghambat

Faktor Penghambat penerapan *Good governance* dalam pelayanan publik (Pembuatan e-KTP) di Kecamatan Rappocini Kota Makassar adalah . Masalah data seringkali masyarakat dalam mengajukan permohonan kurang melengkapi data dan berkas-berkas persyaratan proses layanan yang di inginkan , Selain itu faktor Listrik padam salah satu hambatan menyelenggarakan layanan E-KTP .

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitan maka dapat di ambil kesimpulan bahwa Pemerintah Kecamatan Rappocini sudah menjalankan prinsip *Good governance* akan tetapi ada hambatan . Hal ini dapat dilihat dari :

1. Tingkat partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintah Kecamatan , dimaksud adalah semua warga rappocini mempunyai suara dalam pengambilan keputusan ,Partisipasi menyeluruh di bagun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat , serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif . Secara konkrit (operasional) ini dapat di amati melalui beberapa komponen sebagai berikut , Adanya ruang partisipasi dari pemerintah kecamatan rappocini , Adanya upaya-upaya konkrit untuk memperjuangkan aspirasi masyarakat secara menyeluruh . Tingkat Transparansi adanya arus informasi dan komunikasi yang akurat bagi masyarakat umum dalam kaitanya dengan program-program pemerintah yang di lakukan oleh pemerintah Rappocini dan adanya keterbukaan dalam hal pengambilan keputusan publik dan dalam proses implementasi atau pelaksanaanya . Tingkat Akuntabilitas

menerapkan mekanisme pertanggung jawaban yang proporsional sesuai dengan tugas wewenang masing-masing dalam pelaksanaan pemerintah kecamatan Rappocini .

2. Faktor-faktor pendukung dalam penerapan *Good governance* dalam pelayanan publik (pembuatan e-KTP) di Kecamatan Rappocini kota Makassar adalah Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana . Sementara Faktor penghambat dalam penerapan *Good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Rappocini kota Makassar adalah Listrik jika padam salah satu hambatan menyelenggrakan layanan E-KTP .

B. Saran

Adapun saran yang diberikan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian partisipasi masyarakat ,akuntabilitas ,transparansi pemerintah kecamatan dari seluruh stafnya perlu dipertahankan dan ditingkatkan , demi terpeliharanya *Good governance* di Kecamatan Rappocini Kota Makassar .
2. Jika Listrik padam berkepanjangan perlunya kepedulian pemerintah Kecamatan Rappocini dalam mengambil suatu solusi ,agar pekerjaan dapat terlaksana dengan baik dan tepat

DAFTAR PUSTAKA

- Nurdin dan Usman , 2002 , *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* . Bandung , CV Sinar Baru
- Sedarmayanti , 2007 . *Good governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dan Good Corporate Governance (Tata kelola Perusahaan Yang Baik)* . CV . Mandar Maju : Bandung .
- CUI-ITB (Departemen Teknik Planologi , ITB) . 2004 . *Keterkaitan Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pencapaian Good governance* . Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota Vol . 15 No . 1 , Hal . 34-47 .
- Frederickson , H . George , 1997 , *The Spirit of Public Administration* , Jossey-Bass Publishers , San Francisco .
- Mardiasmo . 1998 . *Otonomi Daerah dan Manajemen Keuangan Daerah* . Yogyakarta: Andi Offset .
- Wahab , Solichin Abdul . 2002 . *Analisis Kebijakan Negara* . Jakarta: Rieneka Cipta .
- Ndraha , Taliziduhu . 2003 . *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)* . Jakarta: Rineka Cipta .
- Mahsun , Mohamad . 2006 . *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* . Yogyakarta: BPF
- Masrin , 2013 , *Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) dikantor kecamatan samarinda* . E-jurnal Pemerintahan Integratif