

## Analisis Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar

Muhammad Amirul Haq Muis

(Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)

Hasrat Arief Saleh (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)

Andi M. Rusli (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)

Email: amirulhaq@gmail.com

### Abstract

*This paper about the implementation of good governance and the factors that affect implementation of good governance in the public service in the District Panakkukang Makassar. The method used in this study is a qualitative and quantitative methods, otherwise known as mixed methods. Based on the results of research and data analysis conducted by researchers in the analysis Implementation of Good Governance in the Public Service in the District Panakkukang Makassar City goes well. It can be seen from the process of implementation in accordance with the principles of good governance which should be applied such as their participation in the activities program districts. Given any form of transparency is quite good and effective as provide information about the possible extent of public services through the paper leaflets and through media such as internet. Accountability given to the public is also quite good, although not yet realized its full potential, such as the lack of funds in various activities pelaksanaan districts, the supreme law of the expected does not work effectively.*

**Keywords:** *good governance, implementation, public service*

### Abstrak

*Tulisan ini mengenai implementasi good governance dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif atau dikenal dengan sebutan mixed methods. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti, dalam analisis Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari proses pelaksanaannya yang sesuai dengan prinsip-prinsip good governance yang harus diterapkan seperti adanya partisipasi masyarakat dalam berbagai program kegiatan kecamatan. Bentuk transparansi yang diberikan pun cukup baik dan efektif seperti memberikan informasi seluas luasnya tentang pelayanan publik baik melalui selebaran kertas maupun melalui media seperti internet. Akuntabilitas yang diberikan kepada masyarakat juga cukup baik meski belum terlaksana secara maksimal, seperti kurangnya dana yang dalam pelaksanaan berbagai kegiatan kecamatan, supreme hukum yang diharapkan tidak berjalan secara efektif.*

**Kata kunci:** *good governance, implementasi, pelayanan publik*

---

### PENDAHULUAN

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/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/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/Kelurahan.

Sejalan dengan undang-undang yang berlaku di atas, kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah Good Governance (kepemerintahan 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 ber-

jalan 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. Perubahan tersebut lebih dikenal dengan pergeseran paradigma dari pemerintahan (government) menjadi tata pemerintahan (governance) sebagai wujud dari interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam menghadapi berbagai permasalahan kontemporer yang demikian kompleks, dinamis serta beraneka ragam.

Praktek good governance juga mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk mengembangkan praktek good governance.

Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, maka dapat mempermudah upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan publik. Masyarakat secara mudah dapat menentukan apakah akan memberikan dukungan kepada pemerintah, atau sebaliknya, kritikan dan protes yang dilakukan agar pemerintah lebih berpihak kepada kepentingan publik. Lebih dari itu, hak untuk memperoleh informasi adalah hak asasi dari setiap warga negara agar dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintah secara tepat.

Transparansi juga memiliki keterkaitan dengan akuntabilitas publik. Untuk menciptakan good governance yang salah satunya ditunjukkan dengan sistem pelayanan birokrasi pemerintah yang akuntabel, kesadaran di antara para pegawai pemerintah mengenai pentingnya merubah citra pelayanan publik sangat diperlukan. Akuntabilitas (accountability) adalah suatu derajat yang menunjukkan

tanggung jawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah.

Oleh karena itu, dalam implementasinya, penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan di lingkungan pemerintahan daerah/kota dituntut untuk bisa menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, atau dengan kata lain Pemerintah Daerah/Kota dalam memberikan pelayanan publik harus memberikan ruang bagi masyarakat untuk memberikan aspirasi, akses informasi dan juga melakukan kontrol terhadap jalannya pemerintahan. Pemerintah harus berorientasi pada kepentingan masyarakat, karena pada hakekatnya pelaksanaan prinsip *good governance* sebagai upaya mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya.

Untuk itu peranan Pemerintah Daerah/Kota harus terfokus pada upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain pemberdayaan masyarakat dan pembangunan. Tugas pokok pemerintahan modern menurut Rasyid (1997: 11), pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain pemerintahan tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Tuntutan ini sebagai akibat dari pola-pola lama penyelenggaraan pemerintahan dirasakan tidak sesuai lagi bagi tatanan masyarakat yang telah berubah atau dengan kata lain semakin tidak efektifnya pemerintahan di samping semakin berkembangnya kualitas demokrasi, hak asasi manusia dan partisipasi publik dalam rangka pelayanan publik.

Kebutuhan akan karakteristik *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya juga menyangkut efektifitas dan efisiensi pelayanan. Masyarakat mengharapkan dalam melakukan transaksi-transaksi dengan organisasi pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan pelayanan

dapat dilaksanakan secara mudah, murah, cepat dan tepat. Untuk mewujudkan hal tersebut, agar tetap mampu eksis dalam persaingan global yang semakin ketat, maka setiap organisasi pemerintah daerah/kota harus melakukan perubahan ke arah perbaikan secara bertahap, sistematis dan berkelanjutan (*sustainable*) sebagai sarana mempermudah pencapaian tujuan. Dalam rangka itulah diperlukan kreativitas terkait pengimplementasian *good governance* dalam pelayanan publik.

Penulis tertarik untuk menganalisis hal-hal tersebut secara lebih jauh. Kecamatan Panakkukang merupakan salah satu Kecamatan yang berada dalam teritorial Kota Makassar yang termasuk kawasan padat penduduk. Tentunya Kecamatan Panakkukang wajib mendukung program Walikota Makassar menuju kota dunia utamanya dalam hal penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan konsep *good governance*.

Berdasarkan fakta yang ada, Pemerintah Kecamatan Panakkukang merupakan kecamatan dari 14 kecamatan di Kota Makassar yang pertama kali mendapatkan sertifikat ISO (International Standard Operating) 9001: 2008. Sertifikat pelayanan standar birokrasi ini adalah sebuah penghargaan bertaraf internasional yang diberikan kepada sebuah instansi/lembaga/organisasi dalam hal pelayanan publik. Penghargaan ini diberikan kepada Pemerintah Kecamatan Panakkukang pada tahun 2008. Saat itu, Kecamatan Panakkukang masih dipimpin oleh Bapak Andi Bukti.

Walau demikian, penghargaan yang didapatkan Pemerintah Kecamatan Panakkukang ini menjadi pemicu dan semangat bukan hanya Kecamatan Panakkukang sendiri, tapi semua kecamatan yang ada di Kota Makassar. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Sri Sulsilawati selaku mantan camat di Kecamatan Panakkukang (Isgunandar, 2013: 133) bahwa sertifikat ISO 9001: 2008 ini adalah pengakuan administrasi atas iklim pelaya-

yanan yang dinilai kondusif. Untuk memperoleh sertifikat ISO diperlukan proses yang cukup panjang. Mulai dari penumbuhan dan penguatan komitmen, meraih dukungan legislatif, pembimbingan teknis, preliminary audit serta audit sertifikasi. Sertifikat ISO adalah pengakuan administrasi atas penataan organisasi pemerintahan dan aparatur yang berkualitas. Kecamatan Panakkukang dinilai sebagai kecamatan di Makassar yang telah berhasil menjadi pelopor dan melahirkan kinerja pelayanan prima.

Berdasarkan pra observasi di Kantor Kecamatan Panakkukang, penulis menyimpulkan bahwa penghargaan ISO ini terus dijadikan semangat oleh Pemerintah Kecamatan Panakkukang yang saat ini di bawah pimpinan Imran Mansyur untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan sertifikat ISO yang diberikan dapat dicabut jika pelayanan ke depannya tidak memenuhi standar operasional yang telah ditetapkan. Sampai saat ini, selain Pemerintah Kecamatan Panakkukang, Kecamatan Tamalanrea juga berhasil menyusul mendapatkan sertifikat ISO ini pada tahun 2010.

Dalam gerak pelakasanaanya, Kecamatan Panakkukang yang dimotori oleh Imran Mansyur ini tentunya mempunyai tanggung jawab langsung terhadap Pemerintah Kota Makassar sebagaimana isi dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Kewenangan pemerintah Walikota Makassar untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah mempunyai implikasi langsung terhadap optimalisasi peran dan kinerja Camat Panakkukang dalam upaya mendukung Pemerintah Kota Makassar menuju kota dunia. Salah satu peran yang penting, yaitu optimalisasi pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip good governance.

Optimalisasi pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang tentunya membutuhkan prosedur-prosedur yang sistematis dan terpadu guna mempertahankan sertifikat ISO

yang telah didapatkannya. Oleh karena itu, peneliti memfokuskan menganalisis implementasi good governance dalam pelayanan publik. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, implementasi good governance sangatlah penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, apalagi Pemerintah Kecamatan Panakkukang sendiri telah menjadi pelopor dengan penghargaan ISO 9001: 2008 di Kota Makassar.

Oleh karena itu, menganalisis optimalisasi pelayanan publik Kecamatan Panakkukang melalui implementasi good governance, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Analisis Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar".

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif atau dikenal dengan sebutan mixed methods. Metode yang digunakan dalam penyelesaian penelitian dituliskan dibagian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Adapun hasil data antara lain a) Partisipasi Pelayanan Publik Kecamatan Panakukang untuk mengetahui jawaban responden penelitian mengenai Partisipasi Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang Kabupaten kota Makassar diajukan 5 pertanyaan pokok dari 7 pertanyaan yang merupakan indikator variabel Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang Kabupaten kota Makassar yang terdiri dari pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif.

Berdasarkan tanggapan 44 responden mengenai variabel partisipasi pelayanan publik sebagai berikut: 1) Jawaban responden tentang pernah atau tidak dilibatkan dalam membicarakan kegiatan atau program terhadap jenis pelayanan yang pernah dialami

masyarakat baik untuk kepentingan langsung maupun ketika membantu/menemani orang lain dalam pengurusan suatu kepentingan di Kecamatan Panakkukang terbanyak adalah jawaban sering yaitu 20 orang dan tersedikit adalah jawaban selalu yaitu 0 dari keseluruhan 44 responden; 2) Jawaban responden tentang pengaduan/keluhan terkait pelayanan terhadap jenis pelayanan yang pernah dialami masyarakat baik untuk kepentingan langsung maupun ketika membantu/menemani orang lain dalam pengurusan suatu kepentingan di Kecamatan Panakkukang, terbanyak adalah jawaban tidak pernah menyampaikan keluhan yaitu sebesar 29 orang dan tersedikit adalah jawaban selalu menyampaikan keluhan sebanyak 1 orang untuk pelayanan KTP dan tidak satu pun untuk jenis pelayanan lainnya; 3) Jawaban respondeng tentang pendapat mengenai tingkat keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan program di Kecamatan Panakkukang terhadap jenis pelayanan sebagian besar responden menjawab tinggi yaitu sebesar 20 orang dan tersedikit adalah jawaban sangat tinggi yaitu sebanyak 4 orang dari 44 responden; 4) Dari keseluruhan variabel jenis pelayanan yang terkait dengan partisipasi pelayanan publik, yang terbanyak adalah terkait dengan pelayanan KTP yaitu 19 orang dan tersedikit adalah pelayanan IMB yaitu 2 dari 44 responden.

Dari hasil jawaban responden dapat dideskripsikan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan peranan pemerintah kecamatan Panakkukang dalam menggalang partisipasi masyarakat dalam kegiatan program pemerintahan adalah sangat baik, baik tentang membicarakan sesuatu kegiatan atau program dan tingkat partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan berbagai program pemerintahan kota, serta tidak adanya pengaduan atau keluhan masyarakat terkait pelayanan di kecamatan. Pemerintah Kecamatan Panakkukang dalam hal partisipasi telah menerapkan salah satu prinsip good gov-

ernance. Melani D Selamat (2013) mengenai penerapan prinsip good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, mempersempit kesepuluh prinsip good governance ke dalam tiga prinsip utama, yaitu prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam proses penelitiannya, good governance merupakan konsep pada otonomi daerah dalam rangka mewujudkan suatu pemerintahan yang sehat dan bersih dan juga merupakan suatu hal yang perlu diimplementasikan pada era otonomi daerah saat ini dalam rangka mewujudkan suatu pemerintahan yang baik dan bersih dengan lebih mengedepankan prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Selanjutnya b) Akuntabilitas Pelayanan Publik Kecamatan Panakukang untuk mengetahui jawaban responden penelitian mengenai akuntabilitas Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang kota Makassar diajukan 9 pertanyaan pokok dari 18 pertanyaan yang merupakan indikator variabel Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang kota Makassar yang terdiri dari pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif. Berdasarkan tanggapan 44 responden mengenai variabel akuntabilitas pelayanan publik adalah sebagai berikut: 1) Jawaban responden tentang kemudahan prosedur pelayanan terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab mudah yaitu sebesar 36 orang dan tersedikit yang menjawab sulit yaitu 1 orang dari 44 responden; 2) Jawaban responden tentang kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan KTP terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab sangat jelas yaitu sebesar 27 orang dan tersedikit yang menjawab tidak jelas yaitu tidak satu pun dari 44 responden; 3) Jawaban responden tentang kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengurus pelayanan KK terhadap pemahaman petugas da-

lam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab sangat jelas yaitu sebesar 28 orang dan ter sedikit yang menjawab tidak jelas yaitu tidak satu pun dari 44 responden; 4) Jawaban responden tentang kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengurus pelayanan IMB terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab sangat jelas yaitu sebesar 22 orang dan ter sedikit yang menjawab tidak jelas yaitu 1 orang dari 44 responden; 5) Jawaban responden tentang kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengurus pelayanan surat keterangan terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab sangat jelas yaitu sebesar 28 orang dan ter sedikit yang menjawab tidak jelas yaitu 1 orang dari 44 responden; 6) Jawaban responden tentang kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengurus jenis pelayanan lainnya terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab tidak jelas yaitu sebesar 28 orang dan ter sedikit yang menjawab kurang jelas yaitu 6 orang dari 44 responden; 7) Jawaban responden tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab bertanggung jawab yaitu sebesar 33 orang dan ter sedikit yang menjawab sangat bertanggung jawab yaitu 2 orang dari 44 responden; 8) Jawaban responden tentang kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab cepat yaitu sebesar 26 orang dan ter sedikit yang menjawab sangat cepat yaitu 2 orang dari 44 responden; 9) Jawaban responden tentang kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab sopan yaitu sebesar 29 orang dan ter sedikit yang menjawab tidak sopan yaitu 2 orang dari 44 re-

sponden; 10) Jawaban responden tentang keramahan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab ramah yaitu sebesar 38 orang dan ter sedikit yang menjawab sangat ramah yaitu tidak satu pun dari 44 responden; 11) Jawaban responden tentang lama waktu yang dibutuhkan masyarakat ketika melakukan pengurusan terkait pelayanan terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab cepat yaitu sebesar 28 orang dan ter sedikit yang menjawab lambat yaitu 1 orang dari 44 responden; 12) Jawaban responden tentang kenyamanan masyarakat di Kantor Kecamatan terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab nyaman yaitu sebesar 27 orang dan ter sedikit yang menjawab tidak nyaman yaitu 3 orang dari 44 responden; 13) Dari keseluruhan variabel pemahaman petugas dalam melaksanakan tugas yang terkait dengan akuntabilitas pelayanan publik, yang terbanyak adalah menjawab paham yaitu sebesar 37 orang dan ter sedikit adalah menjawab sangat paham dan tidak paham yaitu masing-masing 1 orang dari 44 responden.

Dari hasil deskripsi ke 44 responden tersebut dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang secara keseluruhan dapat dikatakan akuntabel/bertanggung jawab. Seluruh variabel akuntabilitas yang diteliti menunjukkan jawaban yang positif yaitu: prosedur yang mudah, kejelasan persyaratan pelayanan publik yang sangat jelas, bertanggung jawab, cepat dalam memberikan pelayanan, sopan, ramah, waktu pelayanan yang cepat, serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Goto Kuswanto tahun 2012, mengemukakan bahwa akuntabilitas: para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta, dan organisasi masyarakat bertanggungjawab, baik kepada masyarakat

maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan.

Kemudian c) Tansparansi Pelayanan Publik Kecamatan Panakkukang untuk mengetahui jawaban responden penelitian mengenai transparansi Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang kota Makassar diajukan 4 pertanyaan pokok dari 8 pertanyaan yang merupakan indikator variabel Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang kota Makassar yang terdiri dari pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif.

Berdasarkan tanggapan 44 responden mengenai variabel partisipasi pelayanan publik adalah sebagai berikut: 1) Jawaban responden tentang kesesuaian media terhadap mendengar atau melihat penyebaran informasi terkait pelayanan di Kecamatan yang terbanyak adalah menjawab sesuai yaitu sebesar 26 orang dan tersedikit yang menjawab sangat sesuai yaitu 3 orang dari 44 responden; 2) Jawaban responden tentang tingkat partisipasi unsur non pemerintah terhadap mendengar atau melihat penyebaran informasi terkait pelayanan di Kecamatan yang terbanyak adalah menjawab tinggi yaitu sebesar 18 orang dan tersedikit yang menjawab sngat tinggi yaitu 4 orang dari 44 responden; 3) Jawaban responden tentang efektifitas media brosur terhadap mendengar atau melihat penyebaran informasi terkait pelayanan di Kecamatan yang terbanyak adalah menjawab efektif yaitu sebesar 18 orang dan tersedikit yang menjawab sangat efektif yaitu 6 orang dari 44 responden; 4) Jawaban responden tentang efektifitas media mading terhadap mendengar atau melihat penyebaran informasi terkait pelayanan di Kecamatan yang terbanyak adalah menjawab efektif yaitu sebesar 26 orang dan tersedikit yang menjawab tidak efektif yaitu 4 orang dari 44 responden; 5) Jawaban responden tentang efektifitas media radio terhadap mendengar atau melihat penyebaran informasi terkait pelayanan di Kecamatan yang terbanyak adalah menjawab kurang efektif yaitu sebesar 20

orang dan tersedikit yang menjawab tidak efektif yaitu 3 orang dari 44 responden; 6) Jawaban responden tentang efektifitas media TV terhadap mendengar atau melihat penyebaran informasi terkait pelayanan di Kecamatan yang terbanyak adalah menjawab sangat efektif yaitu sebesar 31 orang dan tersedikit yang menjawab tidak efektif dan kurang efektif yaitu masing-masing 3 orang dari 44 responden; 7) Jawaban responden tentang efektifitas media surat kabar terhadap mendengar atau melihat penyebaran informasi terkait pelayanan di Kecamatan yang terbanyak adalah menjawab sangat efektif yaitu sebesar 29 orang dan tersedikit yang menjawab kurang efektif yaitu 3 orang dari 44 responden; 8) Jawaban responden tentang efektifitas media internet terhadap mendengar atau melihat penyebaran informasi terkait pelayanan di Kecamatan yang terbanyak adalah menjawab sangat efektif yaitu sebesar 29 orang dan tersedikit yang menjawab kurang efektif yaitu 3 orang dari 44 responden; 9) Dari keseluruhan variabel mendengar atau melihat penyebaran informasi yang terkait dengan transparansi pelayanan publik, yang terbanyak adalah menjawab tidak pernah dan jarang yaitu masing-masing sebesar 15 orang dan tersedikit adalah menjawab selalu dan yaitu 3 orang dari 44 responden.

Dari hasil deskripsi ke 44 responden dapat disimpulkan bahwa transparansi pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang secara keseluruhan adalah transparan terhadap masyarakat terutama melalui media tv, surat kabar dan internet yang sangat efektif. Hal ini didukung oleh partisipasi yang tinggi dari unsur non pemerintah seperti LSM dan pers. Di dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pada ayat 9 disebutkan bahwa: "sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian in-

formasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/ atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik”.

Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terwujudnya prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang 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 Panakkukang, penulis merangkum faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

Faktor-Faktor Pendukung Penerapan Good Governance antara lain: 1) Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber Daya Manusia: jumlah pegawai: 256 orang terdiri dari 107 pegawai laki-laki, 149 pegawai perempuan sangat penting peranannya dalam penerapan good governance. Apalagi dengan diluncurkannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Panakkukang yang merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Selain itu penduduk kecamatan Panakkukang sebagian besar berusia produktif, tingkat pendidikan Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik Kecamatan Panakkukang Kota Makassar

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terwujudnya prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang 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

Panakkukang, penulis merangkum faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

Faktor-Faktor Pendukung Penerapan Good Governance adalah: 1) Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini jumlah pegawai 256 orang yang terdiri dari 107 pegawai laki-laki, 149 pegawai perempuan sangat penting peranannya dalam penerapan good governance. Apalagi dengan diluncurkannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Panakkukang yang merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Selain itu penduduk kecamatan Panakkukang sebagian besar berusia produktif, tingkat pendidikan lulusan SMU sampai dengan S2, pekerjaan pada umumnya pedagang/wiraswasta/pegawai swasta, serta berbagai suku bangsa, menunjang implementasi good governance oleh pemerintah kecamatan Panakkukang. b) 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 komputer dan koneksi wifi/internet mempermudah pekerjaan yang akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Tingkat klasifikasi desa/kelurahan di kecamatan panakkukang tahun 2012 terdiri dari 11 kelurahan, 91 RW dan 474 RT dengan kategori kelurahan swasembada, ikut mendukung kualitas dan kuantitas pelayanan publik.

Faktor-faktor Penghambat penerapan good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar adalah anggaran. Penyelenggaraan kegiatan kecamatan seperti penyebaran informasi prosedur atau tata cara pengurusan berkas diperlukan anggaran. Selain itu faktor cuaca ketika musim hujan mempengaruhi koneksi internet yang sering terganggu sehingga

menghambat kelancaran dalam pelayanan publik.

### **KESIMPULAN**

Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar sudah terlaksana dengan baik dengan melihat beberapa hal sebagai berikut: a) Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan peranan pemerintah kecamatan Panakkukang dalam menggalang partisipasi masyarakat untuk kegiatan program pemerintah adalah sangat baik, baik tentang membicarakan sesuatu kegiatan atau program dan tingkat partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan berbagai program pemerintah kota, serta tidak adanya pengaduan atau keluhan masyarakat terkait pelayanan dari pemerintah; b) Akuntabilitas pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang secara keseluruhan dapat dikatakan akuntabel/bertanggung jawab. Seluruh variabel akuntabilitas yang diteliti menunjukkan jawaban yang positif yaitu: prosedur yang mudah, kejelasan persyaratan pelayanan publik yang sangat jelas, bertanggung jawab, cepat dalam memberikan pelayanan, sopan, ramah, waktu pelayanan yang cepat, serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan; c) Transparansi pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang secara keseluruhan adalah transparan terhadap masyarakat terutama melalui media tv, surat kabar dan internet sangat efektif. Hal ini didukung oleh partisipasi yang tinggi dari unsur non pemerintah seperti LSM dan pers

Berikut Faktor-faktor pendukung dalam penerapan good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang kota Makassar adalah Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana. Sementara faktor penghambat dalam penerapan good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang kota Makassar adalah keterbatasan

anggaran. Selain itu faktor cuaca ketika musim hujan mempengaruhi koneksi internet yang sering terganggu sehingga menghambat kelancaran dalam pelayanan publik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- 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.
- Darwin, Muhadjir, 2000, Good Governance dan Kebijakan Publik, Makalah disampaikan dalam Forum Seminar Forum LSM Yogyakarta bertema : Mewujudkan Good Governance sebagai Agenda Sebuah Negara Demokrasi , tanggal 30 September 2000, Yogyakarta.
- Efendie Lotulung. Himpunan Makalah Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik. Penerbit: Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Frederickson, H. George, 1997, *The Spirit of Public Administration*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco.
- Frederickson, H. George, 2000, *The Repositioning of American Public Administration*, American Political Science Association, available at APSANET 18p.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ikbar, Yanuar. 2012. *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*, Bandung: Refika Aditama.
- Isgunandar. 2013. *Analisis Kebijakan Pen-delegasian Kewenangan Walikota Kepada Camat di Kota Makassar*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin: Makassar.
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Gaung Persada.
- Ismara, Ima, Sunarno, Affirio & Supardal. 2010. *Inovasi Implementasi Good Govern-*

- ance di Kota Yogyakarta (Studi Kasus Unit Pengaduan Informasi dan Keluhan (UPIK) Pemerintah Kota Yogyakarta). Penelitian program insentif peningkatan kemampuan peneliti dan rekayasa. Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Dalam Negeri, Jakarta.
- Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- . Kuswanto, Goto. 2012. Pelaksanaan Good Governance Di Indonesia. Kantor Diklat Kabupaten Banyumas.
- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFE.
- Mardhatillah, Azmanirah. 2013. Analisis Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanudin: Makassar.
- Mardiasmo. 1998. Otonomi Daerah dan Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moleong, J.Lexy. (2008). Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, Budi. 2009. Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Pada Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Palembang).<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/14915/1/09E00979.pdf>, Diakses pada tanggal 27 Desember 2014.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru). Jakarta: Rineka Cipta.
- Rahmanurrasjid, Amin. 2008. Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah untuk Mewujudkan Pemerintahan yang Baik di Daerah (Studi di Kabupaten Kebumen). Tesis. Program Magister Ilmu Hukum. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Rusfa A., Ananda. 2013. Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Panakkukang Dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. Skripsi. Universitas Hasanudin FISIP Jurusan Studi Administrasi Negara, Makassar.
- Selamat, Melani D. 2013. Penerapan Prinsip Good Governance dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Suatu Studi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Umam, Khaerul. 2012. Manajemen Organisasi. Bandung: Pustaka Setia.
- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Wahab, Solichin Abdul. 2002. Analisis Kebijakan Negara. Jakarta: Rieneka Cipta.
- Wasistiono, Sadu. 2003. Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Bandung: Fokus Media