

PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KAMPUNG NARAMBEN DISTRIK SKANTO KABUPATEN KEEROM

Lina Andayani
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ekonomi Sastra Sosial dan Politik
Universitas Sains dan Teknologi Jayapura
lina_andayani69@yahoo.com

ABSTRACT

Penerapan *good governance* merupakan suatu urgenitas dalam upaya mewujudkan pemerintahan Kampung yang efektif, efisien, mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tujuan dari penelitian yang berkaitan dengan Penerapan *Good Governance* dan Pelayanan Publik di kampung yaitu untuk Mengetahui Sejauh Mana Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kampung Naramben Distrik Skanto Kabupaten Keerom.

Metode yang dipakai dalam studi kasus yaitu metode deskriptif kualitatif melalui wawancara yang dilakukan kepada beberapa masyarakat dan Aparat kampung Naramben, data ini akan diolah dan dianalisa serta disimpulkan agar mendapat data/hasil penelitian dan manfaat dari penerapan *Good Governance* dalam pelayanan publik di kampung Naramben.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini ditinjau dari beberapa indikator dari Good Governance yaitu transparansi, akuntabilitas, responsif dan efektif / efisien serta indikator pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, ketepatan waktu dan sarana & prasarana. Dengan hasil penelitian menyimpulkan bahwa penerapan *Good Governance* dalam pelayanan publik sudah berjalan dengan baik tetapi belum maksimal, karena aparat kampung lebih banyak melaksanakan pelayanan publik di rumah dan tidak memanfaatkan sarana dan prasarana kantor kampung.

Kata kunci: *Good Governance, Pelayanan Publik*

1. PENDAHULUAN

Good governance diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep *governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain dikomunitas. *Good Governance* menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar

pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006:42-43) Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah

yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Di Indonesia undang-undang dasar 1945 mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Masyarakat Kampung Naramben, Distrik Skanto Kabupaten Keerom sangat membutuhkan perhatian dari pemerintah untuk mewujudkan berbagai kebutuhan dari masyarakat kampung. Didalam penyelenggaraan pemerintah perlu penataan penyelenggaraan pemerintah kampung dari sistem pemerintahannya dan juga pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat agar terlaksana dengan baik.

Penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Kampung Naramben Distrik Skanto Kabupaten Keerom secara umum sudah berjalan dengan baik tetapi belum sepenuhnya berjalan maksimal. Masalah yang di hadapi oleh Masyarakat yang ada di kampung Naramben, Distrik Skanto kabupaten keerom adalah Kantor Kampung yang tidak difungsikan dengan baik karena apabila masyarakat yang bukan menetap di kampung tersebut atau

masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan dari Kepala Kampung harus mencari informasi disekitar kampung itu untuk bertemu dengan kepala kampung. Hal ini yang menyebabkan pelayanan publik tidak berjalan secara maksimal, kepala kampung tidak selalu berada di kantor kampung sehingga pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan kampung tidak bisa berjalan secara efektif yang berdampak kepada masyarakat umum. Kondisi yang terjadi di kampung Naramben adalah apabila masyarakat membutuhkan surat-surat tertentu, selalu di lakukan di rumah kepala kampung dan tidak sesuai jam kerja dengan alasan masyarakat setempat rata – rata mata pencahariannya adalah petani yang bekerja dari pagi hingga sore. Untuk itu proses pelayanan masyarakat terpaksa dilaksanakan pada malam hari sesuai dengan waktu dari masyarakat pada saat selesai berladang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perumusan masalah yang diajukan berdasarkan uraian latar belakang diatas berkaitan dengan Peranan Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kampung Naramben Distrik Skanto Kabupaten Keerom.

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. *Good governance*

Istilah *Governance* sebenarnya sudah dikenal dalam literatur administrasi dan ilmu politik politik sejak Woodrow Wilson memperkenalkan bidang studi tersebut kira-kira 125 tahun yang lalu. Istilah “kepemerintahan” atau dalam bahasa inggris. Menurut Leach & Percy-smith (dalam mardoto,2009:17), *governance* meleburkan perbedaan antara “pemerintah” dan “yang di perintah” karena kita semua adalah bagian dari proses *governance*. Dengan kata lain dalam konsep *governance* terkandung unsur-unsur demokratis, adil, transparan, rule of law, partisipatif, dan kemitraan, mungkin definisi yang dirumuskan IIAS adalah yang paling tepat menangkap makna tersebut yakni *governance* merupakan seluruh rangkaian proses pembuatan keputusan/kebijakan dan seluruh rangkaian proses dimana dimana keputusan itu diimplementasikan atau tidak diimplementasikan. Karenanya, analisis mengenai *governance* kemudian berfokus pada aktor-aktor dan struktur atau sistem, baik formal maupun informal, yang terlibat dalam proses pembuatan dan pengimplementasian sebuah keputusan. Pemerintah hanyalah salah satu aktor tersebut

sementara, aktor-aktor lain diluar pemerintah dan militer biasa dikelompokkan sebagai bagian dari *civil society*.

a. Karakteristik *Good Governance*

Kepermerintahan yang baik (*good governance*) menurut UNDP (1997) mengidentifikasi lima karakteristik :

1. Interaksi, melibatkan tiga mitra besar: pemerintah, sector swasta, dan masyarakat madani untuk melaksanakan pengelolaan sumber daya ekonomi, sosial dan politik.
2. Komunikasi, terdiri dari sistem jejaring dalam proses pengelolaan dan kontribusi terhadap kualitas hasil.
3. Proses penguatan sendiri. Sistem pengelolaan mandiri adalah kunci keberadaan dan kelangsungan keteraturan dari berbagai situasi kekacauan yang disebabkan dinamika dan perubahan lingkungan memberi kontribusi terhadap partisipasi dan menggalakkan kemandirian masyarakat, dan memberikan kesempatan untuk kreatifitas dan stabilitas berbagai aspek pemerintahan yang baik.
4. Dinamis, keseimbangan barbagai unsur kekuatan kompleks yang menghasilkan persatuan, harmoni, dan kerjasama untuk pertumbuhan dan pembangunan berkelanjutan, kedamaian dan keadilan, dan kesempatan merata untuk semua sektor dalam masyarakat madani.
5. Saling ketergantungan yang dinamis antara pemerintahan, kekuatan pasar dan masyarakat madani.

Lima karakteristik dalam *good governance* mencerminkan terjadinya proses pengambilan keputusan *stakeholders* dengan menerapkan prinsip *good governance* yaitu : partisipasi, transparansi, berorientasi kesepakatan, kesetaraan, efektif dan efisien, akuntabilitas, serta visi misi. prinsip pemerintahan yang baik dasarnya mengandung nilai yang bersifat objektif dan rasional, bila diterapkan dengan baik, menjadi tolak ukur / Indikator dan ciri/karakteristik pemerintahan yang baik.

b. Penerapan *good governance*

Menurut lembaga Administrasi Negara (kurniawan, 2005), mendefinisikan *good governance* sebagai penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga "kesinegrian" interaksi yang konstruksi diantara domain-domain negara, sector swasta dan

masyarakat (*society*). secara konseptual pengertian kata baik (*good*) dalam istilah pemerintahan yang baik (*good governance*) mengandung dua pemahaman, yakni:

1. Nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan nasioanal kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial.
2. Aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.

Peraturan pemerintah 101 tahun 2000, merumuskan arti *good governance* sebagai berikut: "kepermerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat".

C. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Wasistiono (2003) dalam Sagita (2010).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengertian berdasarkan undang-undang pelayanan publik dalam undang-undang pelayanan publik terdapat pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

a. Penyelenggaraan pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan

pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta apabila dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat. Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan.

b. Ruang lingkup kebijakan pelayanan publik

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok tata cara yang telah ditetapkan. Dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integrasi, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan rakyat.

Ruang lingkup penyelenggaraan publik dewasa ini semakin meluas dan menyentuh tidak saja pemenuhan atau penegakan hak-hak dasar manusia, seperti pendidikan, sandang, pangan yang sehat, dan lain sebagainya, akan tetapi juga menyangkut hal-hal yang langsung menyentuh kehidupan masyarakat sehari-hari, seperti perijinan, identitas status, penyaluran kebutuhan bahan pokok, transportasi, telekomunikasi dan sebagainya.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variable. Dengan kata lain definisi operasional berisi tentang Indikator-Indikator yang akan digunakan untuk mengukur variabel. (Singarimbun Masri, 1995:46). Dalam definisi operasional ini akan memberikan pengertian berdasarkan variabel permasalahan yang ada antara lain:

a. Good Governance

1. Transparansi

Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BPPN) dan Departemen Dalam Negeri (2002), menyebutkan transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum dan pimpinan organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban (Adisasmita, 2011: 89).

3. Responsif

Dalam pelaksanaan *Governance and Decentralization survey 2002* (GDS 2002) yang diketuai oleh Agus Dwiyanto, responsivitas dijadikan salah satu ukuran untuk melihat pelayanan publik dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan dan tindakan pemerintah dalam menanggapi keluhan tersebut, dan kepedulian pemerintah terhadap masalah kesehatan, pendidikan, maupun usaha kecil menengah (UKM).

4. Efektif & Efisien

Efektif disini berdaya guna dan berhasil guna, efektif diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau besarnya kepentingan dari berbagai kelompok. Dalam *good governance* efektif diberikan arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Efisien dapat diukur dengan rasionalitas untuk memenuhi kebutuhan yang ada ditengah-tengah masyarakat. Dimana efisien dalam proses penerapan *good governance*, akan mampu memberikan kualitas yang memuaskan.

b. Pelayanan Publik

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui

standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

2. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu menyangkut persentase pengiriman tepat waktu atau persentase pesanan dikapalkan sesuai dijanjikan. Pada dasarnya, ukuran ketepatan waktu mengukur apakah orang melakukan apa yang dikatakan akan dilakukan. Waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/ dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan

3. Sarana Dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

E. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, untuk memperoleh deskripsi mengenai peranan Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kampung Naramben. Penelitian deskriptif mencoba mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktifitas, objek, proses dan manusia (Sulistyo-Basuki, 2006 : 2).

Penelitian dimulai pada bulan Maret sampai dengan Juni 2018. Adapun Objek dari penelitian ini adalah dilakukan di Kampung Naramben Distrik Skanto yang menjadi fokus dalam penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Variabel Good Governance di Kampung Naramben

1. Transparansi

Penulis akan menyampaikan tanggapan responden berkaitan dengan Transparansi yang diberikan dari aparat kampung dalam meningkatkan pelayanan publik di kampung Naramben.

Menurut Informan Bapak Kastiyo (hari sabtu 02 juni 2018) Mengatakan bahwa

“Transparansi di Kampung Naramben sudah berjalan dengan baik hal ini dibuktikan dengan adanya baliho yang dipajang didepan kantor kampung, dan juga keterbukaan informasi kepada masyarakat tentang pelaksanaan program-program kampung yang hendak dijalankan”.

Dari pendapat para sumber informan diatas sebagian menilai bahwa pelayanan administrasi maupun pelayanan tentang keterbukaan informasi yang menyangkut penyelenggaraan pemerintah di kampung Naramben sudah berjalan dengan baik dan sudah dilakukan secara transparans.

Tetapi dalam Transparansi terdapat perbedaan pendapat dari sebagian masyarakat kampung Naramben mengenai pelayanan mengenai hal transparansi.

Menurut Informan Ibu Ani Mantuan (hari sabtu 14 juli 2018) Mengatakan bahwa *“Transparansi kurang berjalan dengan baik/belum maksimal karena dalam pelayanan publik perlu ada papan informasi agar memudahkan untuk masyarakat bisa mengetahui persyaratan apa yang harus dipenuhi supaya pada saat melakukan surat-menyurat masyarakat sudah mengetahui persyaratannya untuk itu di kantor kampung dibutuhkan papan informasi agar informasi mengenai prosedur pelayanan di tempel dipapan informasi”.*

Dari hasil wawancara di atas, bahwa masih ada informasi yang belum disampaikan oleh aparat kampung tentang penyampaian syarat – syarat dalam pengurusan surat menyurat yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2. Akuntabilitas

Penulis akan menyampaikan tanggapan responden berkaitan dengan akuntabilitas yang diberikan dari aparat kampung dalam menerapkan *good governance*.

Menurut Informan Bapak Yahya Susanto (hari sabtu 28 mei 2018) Mengatakan bahwa

“Dalam menerapkan Good Governance sudah dilakukan terutama dalam hal pertanggungjawaban begitu juga dengan pelayanan yang dilakukan oleh aparat kampung dipertanggungjawabkan dengan baik Seperti pertanggungjawaban pelaksana pengelolaan kampung dijabarkan melalui baliho yang dipajang didepan samping kantor kampung didalam baliho tersebut sudah dijabarkan program kampung mulai dari bidang penyelenggaraan pemerintah sampai dengan bidang pemberdayaan

masyarakat dan juga dalam hal ini pelayanan administrasi dilakukan dengan baik dan juga kepala kampung dalam pertemuannya kepada masyarakat selalu mengajak masyarakat untuk ikut serta bertanggungjawab dalam melaksanakan pengelolaan program-program kampung. Keterangan baliho dapat dilihat dilampiran pada dokumentasi”.

Dari pendapat para sumber Informan diatas sebagian masyarakat menilai bahwa pelayanan administrasi maupun pelayanan yang berkaitan dengan keterbukaan informasi yang menyangkut penyelenggaraan pemerintah di kampung Naramben sudah berjalan dengan baik dan bisa dipertanggungjawabkan atau Akuntabilitas telah dilakukan dengan baik.

Tetapi dalam kaitannya dengan Akuntabilitas masih terdapat perbedaan pendapat dari sebagian masyarakat kampung Naramben mengenai pelayanan mengenai akuntabilitas.

Menurut Informan Ibu Yohana Klau (hari sabtu 02 juni 2018) Mengatakan bahwa “Akuntabilitas yang ada di kampung Naramben harus lebih diperhatikan lagi dalam penyelenggaraan pemerintah kampung benar memang baliho menjadi bukti dari transparansi dari kepala kampung dan aparat kampung mengenai anggaran dana desa tetapi bukti nyata dalam pelaksanaan program kampung harus dijalankan sesuai dengan kebutuhan masyarakat kampung Naramben”.

3. Responsif

Penulis akan menyampaikan tanggapan responden berkaitan dengan Responsif yang diberikan dari aparat kampung dalam menerapkan *good governance*.

Menurut Informan Bapak Yahya Susanto (hari sabtu 28 mei 2018) Mengatakan bahwa “Dalam menerapkan *good governance* pelayanan yang diberikan kepada masyarakat aparat kampung selalu merespon dengan baik apa yang menjadi kebutuhan dasar dari masyarakat. Salah satunya ketika masyarakat datang untuk membuat surat menyurat tentang surat pengantar untuk KK (kartu keluarga) atau KTP (Kartu tanda penduduk) atau lain-lainnya ke aparat kampung langsung merespon artinya aparat kampung bertindak cepat tanggap terhadap layanan kebutuhan masyarakat dan juga dalam pelayanan publik dalam hal ini surat menyurat di layani dengan baik tanpa ada tingkah laku yang membuat tersinggung pada saat

melayani dan juga tidak ada biaya/administrasi apapun yang dikeluarkan oleh masyarakat”.

Dari pendapat para sumber informan diatas sebagian masyarakat menilai bahwa pelayanan administrasi maupun pelayanan tentang keterbukaan informasi yang menyangkut penyelenggaraan pemerintah di kampung Naramben sudah berjalan dengan baik dan aparat kampung sangat respons terhadap kebutuhan masyarakat.

Tetapi berkaitan dengan responsif terdapat perbedaan pendapat dari sebagian masyarakat kampung naramben mengenai pelayanan mengenai responsive

Menurut Informan Bapak Harpen (hari sabtu 02 juni 2018) Mengatakan bahwa “Dalam pelayanan publik sekertaris kampung sudah melayani masyarakat dengan baik tetapi kadang-kadang masih menunggu/pulang kembali ke rumah karena bapak sekertaris tidak berada ditempat akibatnya proses pelayanan ditunda dilain waktu hal ini yang kadang-kadang membuat sebagian masyarakat berpendapat bahwa kurang adanya respon yang baik dari bapak sekertaris kampung”.

Dalam hal pelayanan kepada masyarakat dan respon yang diberikan oleh aparat kampung, masih ada beberapa masyarakat yang belum dilayani dengan cepat karena posisi aparat kampung yang tidak di kantor Kampung.

4. Efektif dan Efisien

Penulis akan menyampaikan tanggapan responden berkaitan dengan efektif dan efisien yang diberikan dari aparat kampung dalam meningkatkan pelayanan dalam menerapkan *good governance*

Menurut Informan Bapak Kastiyo (hari sabtu 02 juni 2018) Mengatakan bahwa “Pelayanan di kampung tidak dilaksanakan di kantor kampung dengan alasan bahwa jarang masyarakat datang ke kantor kampung untuk membuat surat-menyurat jadi pelayanannya dilakukan di rumah bapak sekertaris kampung dan pelayanannya tidak membutuhkan waktu lama ketika masyarakat datang langsung dilayani dan juga pelayanan publik pelayanan tidak dilakukan di kantor kampung tetapi dirumah bapak sekertaris kampung dan jika Bapak sekertaris berada di tempat langsung dilayani tetapi apabila bapak sekertaris tidak berada ditempat masyarakat bisa membuat surat-menyurat dilain waktu walaupun pelayanan administrasi dilakukan dirumah sekertaris kampung tetapi pelayanan yang

diberikan dari aparat kampung sangat baik kepada masyarakat”.

Dari pendapat para sumber informan diatas sebagian masyarakat menilai bahwa efektif dan efisien menyangkut penyelenggaraan pemerintah di kampung naramben sudah berjalan dengan baik.

Tetapi dalam efektif dan efisien terdapat perbedaan pendapat dari sebagian masyarakat kampung Naramben mengenai pelayanan mengenai efektif

Menurut Informan Ibu Yohana Klau (hari sabtu 02 juni 2018) Mengatakan bahwa *“Dalam pelayanan good governance pada pelayanan publik belum berjalan dengan baik karena pelayanan yang diberikan tidak dilakukan di kantor kampung melainkan di rumah dari sekertaris kampung seharusnya pelayanan administrasi dilakukan dikantor kampung dan juga aparat kampung tidak selalu aktif di kantor kampung jika hendak bertemu langsung ke rumah dari aparat-aparat tersebut akibatnya kantor kampung yang seharusnya digunakan sebagai penyelenggaraan pemerintahan kampung dalam hal ini pelayanan surat-menyurat tidak digunakan sebagaimana mestinya”.*

Dari hasil wawancara di atas, maka masih ada kendala dalam pelayanan publik di Kampung Naramben karena kondisi aparat Kampung yang tidak berada di tempat, pelayanan dilakukan di rumah, sehingga pada saat masyarakat ke Kantor kampung tidak dilayani sesuai jam kantor.

2. Variabel pelayanan publik di Kampung Naramben

a. Prosedur pelayanan

Penulis akan menyampaikan tanggapan responden berkaitan dengan prosedur pelayanan yang diberikan dari aparat kampung dalam meningkatkan pelayan publik di kampung Naramben.

Menurut Informan Bapak Kastiyo (hari sabtu 02 juni 2018) mengatakan bahwa *“Dalam hal prosedur pelayanan salah satunya adalah masyarakat mengenai biaya administrasi untuk layanan aparat terhadap masyarakat, namun di kampung naramben saat melakukan pelayanan administrasi masyarakat tidak dikenakan biaya administrasi dalam bentuk apapun aparat kampung melayani secara terbuka kepada masyarakat tanpa ada pungli yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat”.*

Dari pendapat para sumber informan diatas sebagian masyarakat menilai bahwa pelayanan

publik di kampung Naramben sudah berjalan dengan baik dalam hal prosedur pelayanan.

Tetapi dalam prosedur pelayanan terdapat perbedaan pendapat dari sebagian masyarakat yang belum puas mengenai pelayanan publik di kampung Naramben.

Menurut Informan Bapak Matius Klau (Hari sabtu 02 juni 2018) Mengatakan bahwa

“Prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum berjalan dengan baik salah satunya adalah aparat kampung sebagai Pemberi Pelayanan dalam melayani masyarakat harus menetapkan dan menyampaikan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan dari masyarakat tentang pelayanan yang ada di kampung Naramben”.

Dari hasil wawancara di atas bahwa ada beberapa masyarakat masih belum melihat prosedur pelayanan yang ditetapkan untuk disampaikan kepada masyarakat secara tertulis, agar masyarakat menjadi mengerti dan mengikuti aturannya.

b. Ketepatan waktu

Penulis akan menyampaikan tanggapan responden berkaitan dengan ketepatan waktu yang diberikan dari aparat kampung dalam meningkatkan pelayan publik di kampung naramben.

Menurut Informan Bapak Dirman (hari sabtu 02 juni 2018) Mengatakan bahwa *“Ketepatan waktu dalam pelayanan publik yang di berikan oleh aparat kampung selalu baik salah satunya adalah saat masyarakat kampung melakukan pelayanan kepada aparat kampung melayani dengan jangka waktu yang tidak panjang ketika pelayanan administrasi selesai saat itu juga aparat kampung memberikan kepada masyarakat kampung naramben”.*

Dari pendapat para sumber informan diatas sebagian masyarakat menilai bahwa pelayanan yang tepat waktu di kampung naramben belum berjalan dengan baik.

Menurut Informan Ibu Yohana Klau (hari sabtu 02 juni 2018) Mengatakan bahwa *“Ketepatan waktu yang ada di kampung Naramben belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih saja terhambat dengan kendala-kendala yang datang seperti saat melakukan pelayanan tiba-tiba listrik padam akhirnya masyarakat harus menunggu sampai listrik kembali menyala baru bisa aparat kampung dapat melayani masyarakat lagi”.*

Dalam hal ketepatan waktu masih ada kendala yang dialami masyarakat Kampung Naramben dalam pelayanan publik, yaitu masalah sarana listrik yang sering padam dan aparat kampung yang tidak ada di kantor kampung.

c. Sarana prasarana

Penulis akan menyampaikan tanggapan responden berkaitan dengan sarana prasarana yang diberikan dari aparat kampung dalam meningkatkan pelayanan publik di kampung naramben.

Menurut Informan Bapak Kastiyo (hari sabtu 02 juni 2018) Mengatakan bahwa

"Sarana prasarana yang ada di kampung telah di fungsikan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat kampung naramben salah satunya seperti kantor kampung masyarakat ikut merasakan pembangunan yang ada dikampung tersebut dan dalam pembangunan sarana prasana masyarakat selalu dilibatkan dalam dalam pembangunan tersebut maka dari itu penilaian masyarakat terhadap aparat kampung sudah melaksanakan tugasnya dengan baik"

Dari pendapat para sumber informan diatas sebagian masyarakat menilai bahwa pelayanan publik dengan memanfaatkan dan penyediaan sarana prasarana di kampung Naramben belum berjalan dengan baik.

Menurut Informan Ibu Ani Matuan (hari sabtu 14 juli 2018) Mengatakan bahwa *"sarana prasarana dalam pelayanan publik belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat kampung itu sendiri salah satunya adalah kantor kampung yang jarang untuk difungsikan padahal kantor kampung merupakan salah satu penunjang akan kebutuhan masyarakat ketika masyarakat hendak untuk dilayani oleh aparat kampung."*

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *good governance* di kampung Naramben Distrik Skanto kabupaten Keerom sudah terlaksana dengan baik dan penulis menyimpulkan sebagai berikut:

A. *Good governance*

Penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di kampung Naramben yang berkaitan dengan transparansi, akuntabilitas, responsif serta efektif dan efisien yang dilakukan oleh aparat kampung sudah dilaksanakan dengan baik namun masih ada beberapa kendala dalam pelayanan kepada masyarakat karena belum difungsikannya kantor kampung secara maksimal.

B. Pelayanan Publik

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa berkaitan dengan penerapan *good governance* dalam pelayanan publik tentang prosedur pelayanan, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang diberikan dari aparat kampung kepada masyarakat telah berjalan dengan baik walaupun masih ada kekurangan tetapi pelayanan yang diberikan tetap baik dalam mewujudkan pelayanan publik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Payana. AAGN. Ari 2003: Membangun good governance. Raja grafindo pustaka. Jakarta.
- Deddy Mulyadi, Drs., M.Si. 2015. *Study kebijakan publik dan pelayanan publik*. Bandung. Penerbit alfabeta bandung.
- Data penelitian kampung (Profil Kampung, Wawancara, Dokumentasi) kampung Naramben Distrik Skanto Kabupaten Keerom.
- Husein Umar. 2004, *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta. penerbit. PT Gramedia Pustaka Utama, Anggota IKAPI, Jakarta.
- Ilmu Pemerintahan 4(1) 2016: 102-114 ISSN e-journal. ip. Fisip – unmul. ac.id
- Kristian widyawicaksono. 2006. *Administrasi dan birokrasi pemerintah*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Luckyerezo.blogspot.co.id/2013/05/prinsip-tansparansi-akuntabilitas dan.Html?m=1
- Lijanpoltak sinambela, dkk. 2006. *Reformasi pelayanan publik. teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta. Penerbit. Bumi Aksara Jakarta.
- 1-neneng-siti-maryam-18 May 2017- mewujudkan-good-governance-edited.pdf Jurnal JIPSI © 2018 Unikom Center.
- sedarmayati, 2003; *good governance (kepemerintahan yang baik) dalam rangka otonomi daerah*. Penerbit mandar maju bandung;
- Warsito Utomo. 2006, *Administrasi publik baru*. Yogyakarta. Penerbit. Pustaka pelajar